



INFORME DE GESTIÓN SERVICIO AL CLIENTE

PRIMER SEMESTRE 2025
EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.
EMPAS S.A.

ASESORA DE GERENCIA GRADO 01- SERVICIO AL CLIENTE
ING. LIZETH XIOMARA ARDILA BERNAL

INTRODUCCION

El área de **Servicio al Cliente** de la Empresa de Alcantarillado de Santander cumple un papel estratégico dentro de la organización, al ser el canal directo de comunicación con los usuarios y la comunidad en general. Esta dependencia no solo se encarga de la gestión, trámite y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS) conforme a lo establecido en la Ley 142 de 1994, sino que también lidera los procesos del área social, constituyéndose en la cara visible de la empresa ante la ciudadanía.

La atención al usuario y el relacionamiento comunitario se consolidan como ejes fundamentales para garantizar la transparencia, la confianza y la cercanía institucional. A través de la gestión de PQRS se asegura el cumplimiento de los derechos de los usuarios, mientras que mediante las actividades sociales se promueve la educación, la sensibilización y la participación de la comunidad en torno al buen uso del alcantarillado y el cuidado del medio ambiente.

Este informe de gestión presenta los resultados alcanzados durante el primer semestre de 2025, destacando los avances en la atención oportuna y de calidad a los usuarios, el fortalecimiento de los canales de comunicación, la implementación de herramientas tecnológicas para mejorar la eficiencia de los procesos y el impacto positivo de las acciones sociales desarrolladas. De esta manera, se evidencia el compromiso del área con la prestación de un servicio integral, humano y eficiente, en beneficio de la comunidad y en alineación con los objetivos institucionales de la Empresa de Alcantarillado de Santander.

1. PETICIONES Y RECLAMACIONES - POR FORMA DE PRESENTACIÓN O RADICACIÓN EN EMPAS S.A.

Al 30 de junio de 2025, el área de Servicio al Cliente recibió y gestionó un total de 4.201 solicitudes que corresponden a peticiones, reclamaciones y recursos de reposición, apelación y quejas que fueron recibidas por los distintos canales que se tienen establecidos en la EMPAS S.A. para facilitar la comunicación con sus suscriptores, usuarios y suscriptores potenciales.

Los medios habilitados para la recepción de estas solicitudes fueron: comunicaciones escritas, página web institucional, llamadas telefónicas y atención presencial en la sede administrativa y en los puntos de atención ubicados en Floridablanca y Girón.

1.1. FORMA DE PRESENTACIÓN PQR:

El siguiente cuadro muestra la distribución de las solicitudes según el canal de recepción:

FORMA DE PRESENTACIÓN PQR'S	TOTAL, PQR'S	%
Escritas	2.087	50%
Página web	663	16%
Telefónicas	434	10%
Personales	1.017	24%
TOTAL	4.201	100%

Fuente: Aplicativo de Servicio al Cliente

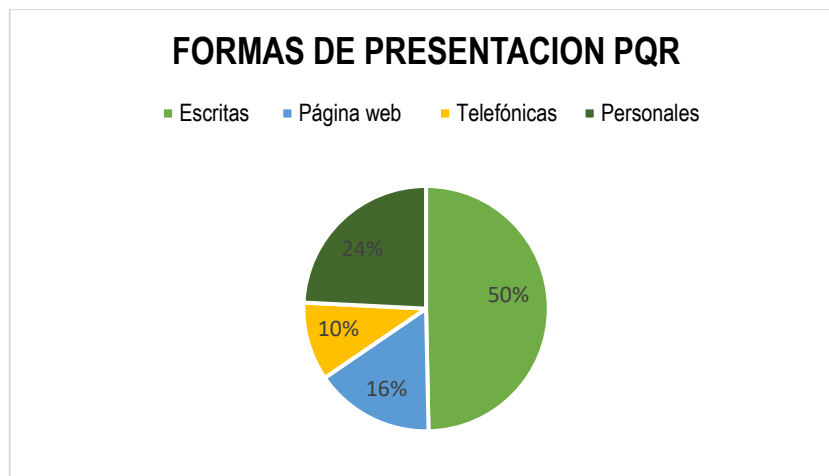


Gráfico: Formas de Presentación PQR

Como se observa en el gráfico anterior, el canal más utilizado por los suscriptores, suscriptores potenciales y usuarios fue el de comunicaciones escritas, que representó el 50% del total de solicitudes recibidas. Le

siguen las solicitudes presentadas de manera personal (24%), a través de la página web (16%) y por vía telefónica (10%).

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

Al interior de EMPAS S.A., las peticiones y reclamaciones fueron distribuidas y gestionadas según las competencias de cada dependencia, conforme a la siguiente clasificación:

TRASLADO INTERNO POR AREAS	TOTAL, PQR'S 1ER. SEMESTRE 2025	%
Proyectos Externos	2.047	49%
Operación de infraestructura	1.181	28%
Servicio al Cliente	652	16%
Gestión Comercial	250	6%
Expansión de Infraestructura	57	1%
PTAR	14	0%
TOTAL	4.201	100%

Fuente: Aplicativo de Servicio al Cliente

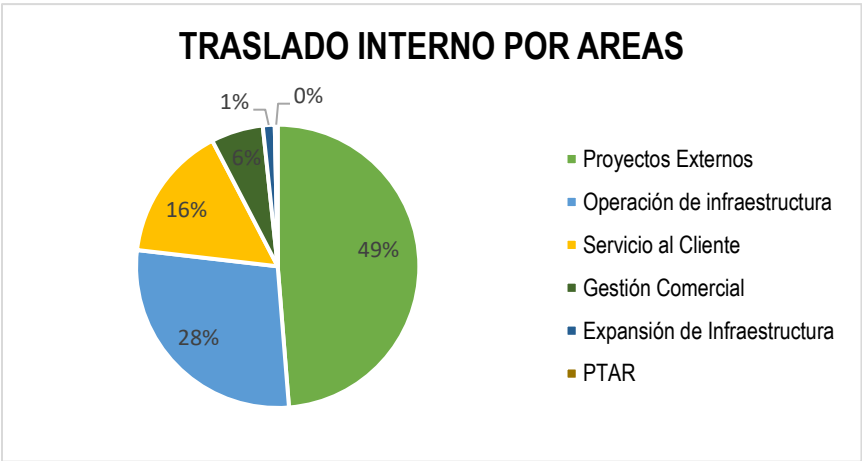


Gráfico: Traslado Interno Por Áreas

El análisis de estos datos evidencia que las áreas con mayor participación en la atención de peticiones y reclamaciones son Proyectos Externos (49%) y Operación de Infraestructura (28%). Esta alta concentración se explica porque dichas dependencias son responsables de atender requerimientos relacionados con revisiones, mantenimientos y reposiciones en las redes de alcantarillado, así como de emitir conceptos técnicos para la vinculación de nuevos usuarios y conexiones al sistema de alcantarillado operado por EMPAS S.A.

En tercer lugar, se encuentra el área de Servicio al Cliente, con un 16% de los casos, encargada principalmente de brindar atención técnica domiciliaria y asesoría sobre el funcionamiento de las redes internas de los predios.

Por su parte, Gestión Comercial recibió el 6% de las solicitudes, Expansión de Infraestructura el 1%, y PTAR (Planta de Tratamiento de Aguas Residuales) el 0%.

1.3. DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA PQR:

De acuerdo con la normativa vigente, la empresa dispone de 10 días hábiles para responder solicitudes de información general, y 15 días hábiles para peticiones o reclamaciones relacionadas con el servicio de alcantarillado. No obstante, EMPAS S.A. ha adoptado una meta interna de respuesta de 13 días hábiles como parte de su política de mejora continua, prevención de sanciones y mitigación del riesgo de configuración del silencio administrativo positivo. Esta meta fue cumplida exitosamente en el primer semestre de 2025.

Este tiempo comprende las siguientes etapas:

- ✓ Recepción de la solicitud
- ✓ Programación y realización de visitas técnicas
- ✓ Emisión y aprobación de conceptos técnicos
- ✓ Elaboración del documento de respuesta
- ✓ Radicación y notificación al usuario, o envío por empresa de mensajería

DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA 1ER. SEMESTRE 2025		
MES	TOTAL PQR	INDICADOR
ENERO	732	10,69
FEBRERO	729	12,34
MARZO	694	10,69
ABRIL	643	9,76
MAYO	771	10,32
JUNIO	632	10,06
TOTAL	4.201	10,64

Fuente: Aplicativo de Servicio al Cliente

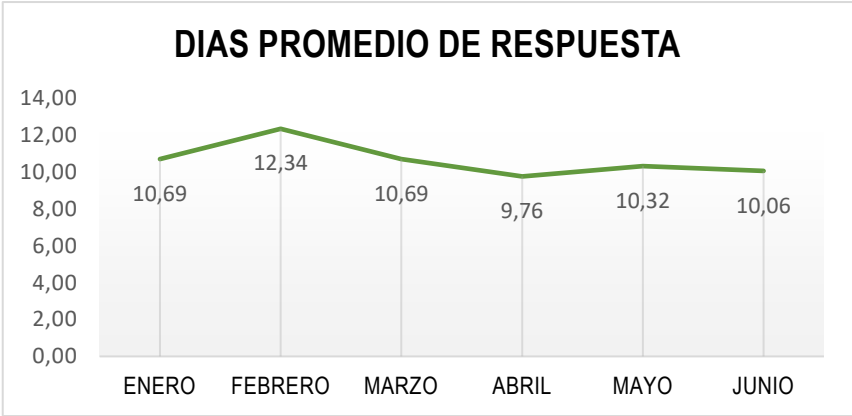


Gráfico: Días Promedio De Respuesta

Durante el primer semestre de 2025, el tiempo promedio de respuesta a las PQR fue de 10.64 días calendario, contados desde la fecha de radicación hasta la emisión y envío de la respuesta definitiva.

El área de servicio al cliente cuenta con la asesoría permanente de un abogado especialista en servicios públicos domiciliarios, cuyo apoyo resulta indispensable en el marco normativo vigente. De acuerdo con la Ley 142 de 1994, las empresas de servicios públicos tienen la obligación de garantizar una adecuada atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS) de los usuarios, respondiendo tanto en forma (cumplimiento de plazos, requisitos de validez y procedimientos administrativos) como en fondo (contenido jurídico y técnico ajustado a la normatividad). Por lo anterior el jurídico se encargó de la revisión de las respuestas de todas las PQRS garantizando el cumplimiento legal, previene sanciones por entes de control, Asegura la solides jurídica, respalda la gestión administrativa.

De manera paralela y complementaria, la empresa continua la implementación un aplicativo digital para la gestión de solicitudes, lo que ha permitido que el trámite de las PQRS se realice de forma totalmente digital, en concordancia con la política de ahorro de papel y bajo mecanismos más efectivos de trazabilidad, control y seguimiento en cada etapa del proceso. Esto ha generado mejoras significativas en la eficiencia de los tiempos de respuesta, la transparencia en la gestión y la capacidad de monitoreo en tiempo real.

1.4. 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.

Durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, se recibieron peticiones y reclamaciones provenientes de usuarios ubicados en estos cuatro municipios, distribuidas de la siguiente manera:

MUNICIPIO	NRO SUSCRIPTORES	% SUSCRIPTORES	TOTAL, PQR'S	% PQRS
Bucaramanga	190.654	58.9%	2.209	52.5%
Floridablanca	41.622	12.8%	1.144	27,2%
Girón	90.574	28%	835	19.8%
Piedecuesta	364	0.3%	14	0,5%
TOTAL	323.214	100%	4.201	100%

Fuente: Aplicativo de Servicio al Cliente

El análisis de esta distribución evidencia que Bucaramanga concentra la mayor cantidad de solicitudes, con un 53% del total, lo cual es coherente con su condición de mayor número de suscriptores.

El número de PQRs recibidas en cada municipio guarda una relación directamente proporcional con la cantidad de usuarios que allí se concentran, lo cual permite evidenciar que la tendencia observada en los años anteriores se mantiene de manera constante

1.5 PQR CLASIFICADAS POR EL TIPO DE CAUSAL:

Para esta clasificación se tiene como parámetro las resoluciones SSPD 20161300011295 del 28- 04-2016 y 20188000076635 del 22-06-2018, así:

INFORME CAUSALES 01-01-2025 A 30-06-2025									
CAUSAL	CÓDIGO	TIPO CAUSAL RECLAMACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
FACTURACIÓN	102	inconformidad con el consumo o producción facturado	4	2	0	1	3	0	10
	105	cobro por servicios no prestados	1	0	0	0	0	0	1
	111	Cobro de cargos relacionados con el servicio público	0	1	0	3	4	0	8
TOTAL, RECLAMACIONES POR FACTURACION			5	3	0	4	7	0	19
PRESTACION	308	Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo	77	125	59	59	59	0	379
	316	Estado de las infraestructuras	0	1	1	2	2	0	6
TOTAL, RECLAMACIONES INSTALACIÓN			77	126	60	61	61	0	385
PETICION	0	RECLAMOS RELACIONADOS CON DATOS PERSONALES	0	2		1	0	0	3
PETICION	500	TRASLADO POR COMPETENCIA	0	0	1	0	3	2	6
PETICION	502	ASESORIA A USUARIOS POR ESTADO, FUNCIONAMIENTO DE REDES	5	15	6	3	9	1	39
PETICION	503	ATENCION TECNICA DOMICILIARIA-FUNCIONAMIENTO DE REDES	38	38	43	56	54	48	277
PETICION	504	SOLICITUD REVISION DE REDES PUBLICAS	105	145	200	184	235	181	1050

PETICION	505	DETECCION CONEXIÓN ERRADA	1	0	0	0	3	1	5
PETICION	507	SOLICITUD PRESTACION DE SERVICIO	427	278	244	243	324	324	1840
PETICION	510	TRAMITE REVISION PROYECTOS DE ALCANTARILLADO	11	10	20	19	21	11	92
PETICION	512	SOLICITUD DE INFORMACION	3	3	3	2	6	3	20
PETICION	513	SOLICITUD CERTIFICACION DERECHOS DE CONEXIÓN	0	0	0	2	0	0	2
PETICION	514	RED DE SERVIDUMBRE	0	0	0	0	0	0	0
PETICION	515	OTRAS PETICIONES	60	106	116	65	48	60	455
PETICION	516	AUTORIZACIONES PARA INTERVENCION ESPACIO PUBLICO	0	3	1	3	0	0	7
TOTAL, PETICION			650	600	634	578	703	631	3796
No. TOTAL RECLAMACIONES Y PETICIONES TRAMITADAS			732	729	694	643	771	631	4200
TOTAL, PQRS SEMESTRE			4.200						

Fuente: Aplicativo de Servicio al Cliente

En el cuadro 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.

Encontramos que:

- Solicitudes de información que no se accedió fueron 11 de 31 que presentaron, durante el primer semestre de 2025.
- El mayor numero de PQR lo vemos representado en la solicitud de prestación de servicio y la revisión de redes públicas.
- Se brindo el servicio de 278 atenciones técnicas domiciliarias, servicio totalmente gratuito constituyéndose en un valor agregado que fortalece la confianza y satisfacción de nuestros usuarios que representa un beneficio adicional que nos diferencia y garantiza un acompañamiento oportuno.

2. RECURSOS DE REPOSICIÓN, APELACIÓN Y QUEJAS ANTE LA SSPD:

Dentro de las reclamaciones se encuentran los Recursos de Reposición, en subsidio el de apelación, quejas y otros trámites que exigen vigilancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que para el primer semestre de 2025 corresponden a los siguientes:

CONCEPTO	No.
Total, de recursos presentados	189
Accedidos por EMPAS SA	4
Rechazados o improcedentes	0
Expedientes remitidos a la SSPD en apelación	185
Notificaciones de fallos a favor de EMPAS S.A.	0
pendientes por resolver por la SSPD	185

Fuente: Aplicativo de Servicio al Cliente

Durante el período evaluado, de los 185 recursos interpuestos por los usuarios, ninguno ha fallado en contra de la empresa, lo cual evidencia la solidez de nuestras actuaciones y el respaldo que generan las buenas prácticas implementadas en la gestión y respuesta de las PQRs. Gracias a la aplicación de buenas prácticas en la atención y respuesta de las PQRs, la empresa ha logrado que, de los 185 recursos interpuestos por los usuarios, ninguno haya resultado desfavorable, reflejando transparencia, rigurosidad y compromiso en nuestra gestión.

1. INDICADORES PLAN ESTRATEGICO:

El proyecto EMPAS COMUNITARIO Y PARTICIPATIVO, dentro del PLAN ESTRETEGICO DE GESTIÓN, para la vigencia 2025, el área de Servicio al Cliente estableció 10 indicadores los cuales permiten evaluar la gestión del proyecto en mención.

Durante el primer semestre de 2025, se observaron avances importantes en la ejecución de actividades relacionadas con educación ambiental, imagen institucional, participación ciudadana y atención al cliente.

NRO	INDICADOR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
1	Adquisición de material institucional para la prevención de vertimiento y aceite a redes de alcantarillado	0	0	0	10.000	0	0	10.000
2	Alcance en barrios de la campaña EMPAS en tu comuna	0	0	0	0	0	12	12
3	Estudio de nivel de satisfacción del usuario, imagen institucional y calidad del servicio	0	0	0	0	0	0	0
4	Capacitaciones y socializaciones a la comunidad del servicio de alcantarillado y participación ciudadana	0	0	0	7	13	10	30
5	Adquisición de material institucional y publicitario para imagen de la empresa y pedagogía de gestión de residuos	0	0	0	5.180	4.146	4.146	13.472
6	Brigadas urbanas de pedagogía de gestión de residuos sólidos y líquidos y posicionamiento de imagen de la empresa	0	0	0	5	4	5	14
7	Alcance en barrios del programa	0	0	0	36	15	10	61

8	Alcance de usuarios del programa de EMPAS comunitario y capacitaciones.	0	0	0	2.258	1.250	1.790	5.298
9	Recolección de peticiones, quejas y reclamos, mediante stand móvil de servicio al cliente	0	0	0	22	2	2	26
10	eventos comerciales y participación de la empresa en eventos institucionales	0	0	0	2	5	14	21

Fuente: Aplicativo de Servicio al Cliente

A continuación, se presenta el análisis por indicador:

1. **Adquisición de material institucional para la prevención de vertimiento de aceite a redes de alcantarillado:** En el mes de abril de 2025, se ejecutó en su totalidad, alcanzando la meta al 100% establecida para la vigencia 2025, adquiriendo 10.000 unidades de embudos. Las cuales están siendo entregadas a la comunidad por medio de los programas RED SOSTENIBLE y GUARDIANES DEL FUTURO.
2. **Alcance en barrios de la campaña "EMPAS en tu Comuna":** Durante el primer semestre del 2025 se registró 12 barrios alcanzados en los cuales se realizó contacto directo con los ediles , presidentes de junta y líderes para escuchar activamente sus necesidades, restan 28 barrios a impactar para el cumplimiento de la meta , se tienen proyectadas varias jornadas de este programa para el segundo semestre del año en vigencia.
3. **Estudio de nivel de satisfacción del usuario, imagen institucional y calidad del servicio:**
La medición de este indicador es anual y solo se proyecta en el mes de diciembre, una vez se ejecute el estudio de Nivel de Satisfacción. Durante todo el año se ha realizado la recopilación de información en las diferentes jornadas sociales y de acercamiento a la comunidad que nos permitan tener bases sólidas para el desarrollo de este proceso tan importante para la toma de decisiones y mejora continua de la compañía.
4. **Capacitaciones y socializaciones a la comunidad sobre el servicio de alcantarillado:**
Desde el área de servicio al cliente se incentiva la importancia del cuidado del sistema de alcantarillado tanto redes internas como externas siendo esta una forma de minimizar daños en el mismo, durante el primer semestre del año 2025 se llevaron a cabo 30 actividades realizadas durante el primer semestre; alcanzando el 60% de la meta pactada para la vigencia 2025.
5. **Adquisición de material institucional y publicitario:**
Para la vigencia 2025, se estimó la adquisición de 15.000 unidades de material, de enero a junio de 2025 se alcanzó el 90% de esta meta, lo cual permite reforzar la imagen institucional y contar con suficiente material para la pedagogía y sensibilización ambiental.
6. **Brigadas urbanas de pedagogía de residuos sólidos y líquidos:**
Durante el primer semestre del 2025 se realizaron en abril (5 jornadas), mayo (4 jornadas) y junio (5 jornadas) para un total de 14 brigadas, ejecutándose en un 28% esta actividad. Cabe mencionar

que se cuenta con un cronograma para ejecutar las brigadas restantes en el segundo semestre del 2025.

7. Alcance en barrios del programa:

Para la vigencia 2025, se estableció una meta de 60 actividades, dentro de la gran convocatoria y acogida del programa EMPAS COMUNITARIO en el primer semestre del año se alcanzó a impactar 61 barrios en las 14 jornadas realizadas, dejando así un posicionamiento de imagen y sensibilización ambiental en cada uno de estos lugares. Realizaremos la solicitud para ampliar la meta en el segundo periodo de 2025.

8. Alcance de usuarios del programa "EMPAS Comunitario" y capacitaciones:

La meta de 8.000 usuarios capacitados durante las jornadas del programa EMPAS COMUNITARIO, se alcanzó en un 60% equivalente a 5.298 asistentes, siendo constantes con el cumplimiento anticipado de metas debido a la gran acogida del programa.

9. Recolección de PQR mediante stand móvil de servicio al cliente:

En el primer semestre del 2025, se recolectaron en el stand móvil dispuesto en cada jornada un total de 26 PQRS, alcanzando el 52% de la meta, ratificando esta estrategia como efectiva de acercamiento al usuario en su barrio, generando confianza y cercanía con la empresa.

10. Eventos comerciales e institucionales:

Para el 2025 se estableció como meta, participar en 25 eventos comerciales e institucionales y EMPAS S.A. ha hecho presencia en total en 21 eventos por lo cual se ha ejecutado este indicador en un 84%. Siendo algunos de estos eventos invitaciones de empresas como: Coca-Cola, Hospital Universitario de Santander, Policía nacional, Instituciones educativas, Veolia, Superintendencia de servicios públicos entre otros.

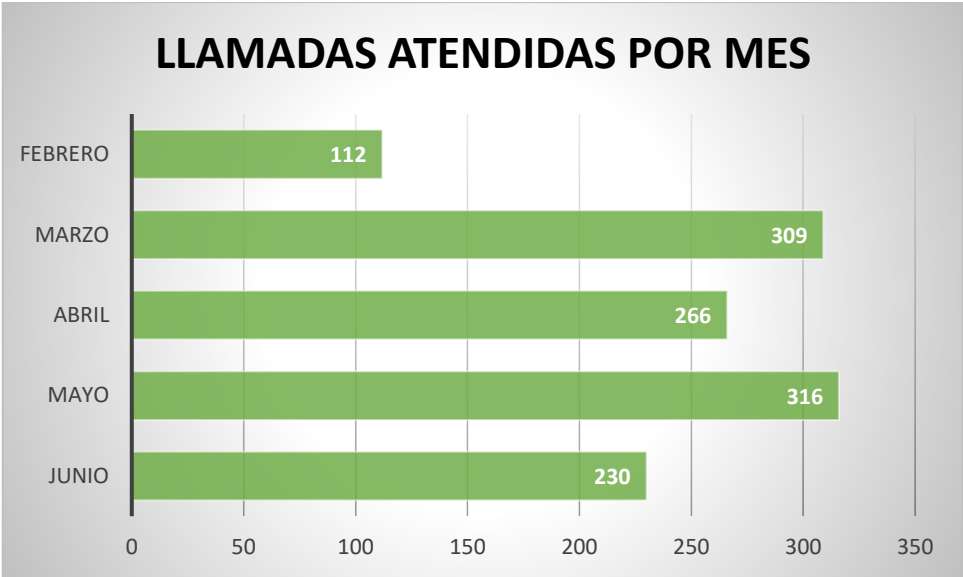
2. GESTIÓN CALL CENTER:

Actualmente, los usuarios demandan canales de comunicación ágiles, confiables y disponibles en tiempo real, a través de los cuales puedan obtener información clara sobre sus facturas, reportar daños, solicitar servicios, conocer el estado de sus trámites o recibir orientación inmediata.

El callcenter nos permite Centralizar y estandarizar la atención en un único punto de contacto, evitando dispersión de información y mejorando la trazabilidad de los casos, reducir tiempos de respuesta en la gestión de emergencias o fallas en el servicio, lo que incrementa la confianza de los usuarios y la percepción positiva hacia la empresa, Descongestionar las oficinas físicas de atención, brindando una alternativa práctica y accesible a los ciudadanos, incluso en municipios alejados. Fortalecer los programas sociales y de cultura ciudadana, al contar con un canal directo de información y educación sobre el uso adecuado de los servicios públicos y el cuidado del medio ambiente.

Optimizar la gestión interna mediante estadísticas e indicadores de atención, que servirán de insumo para la planeación estratégica, la mejora continua de procesos y la toma de decisiones gerenciales y estas las presentamos a continuación

2.1. **LLAMADAS TELEFONICAS:**



FUENTE: INFORME FEDSIM S.A.S.

Durante el primer semestre de 2025, EMPAS S.A. recibió un total de 1.233 llamadas telefónicas a través de sus líneas de atención. Estas fueron clasificadas según su tipología, lo cual permite identificar las principales razones por las que los usuarios se comunican con la empresa:

TIPOLOGÍA DE LLAMADAS ENTRANTES		
TIPOLOGÍA	TOTAL	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Información general	493	39,98%
PQRS	273	22,14%
Servicio al cliente	251	20,36%
Otros servicios	131	10,62%
Proyectos externos	41	3,33%
Gestion comercial	38	3,08%
Operación e infraestructura	4	0,32%
Emergencias	1	0,08%
Expansión de infraestructura	1	0,08%
TOTAL GENERAL	1.233	100,00%

FUENTE: INFORME FEDSIM S.A.S.

La mayoría de las llamadas (493 llamadas; 39,98%) correspondieron a solicitudes de información general, lo que indica que este canal es altamente utilizado por los usuarios para resolver dudas sobre servicios, trámites, requisitos o procesos administrativos.

En segundo lugar, se encuentran las PQR con 273 llamadas (22,14%), reflejando que un número significativo de usuarios prefiere la atención telefónica para presentar peticiones, quejas y reclamos.

El servicio al cliente representa el 20,36% del total (251 llamadas), lo que muestra una demanda considerable de orientación técnica, seguimiento a solicitudes, y asesoría directa por este medio.

Las llamadas relacionadas con otros servicios (131 llamadas, 10,62%) y proyectos externos (41 llamadas, 3,33%) también tienen presencia, aunque en menor proporción.

Las categorías gestión comercial, operación e infraestructura, emergencias y expansión de infraestructura representan un porcentaje muy bajo (menos del 4% en total), lo que nos indica que pueden tener menor concurrencia de solicitudes, o prefieran otro tipo de canal.

El canal telefónico, sigue siendo uno de los medios preferidos por los usuarios de EMPAS S.A. para resolver inquietudes generales. Esto resalta la importancia de mantener un equipo capacitado y disponible para garantizar una atención eficiente y oportuna.

3.1. ATENCIÓN WHATSAPP:

Durante el periodo analizado, EMPAS S.A. recibió un total de 516 mensajes a través del canal de WhatsApp, los cuales fueron clasificados según su tipología, permitiendo identificar los principales motivos de contacto por parte de los usuarios:

TIPOLOGÍA DE WHATSAPP ENTRANTES		
TIPOLOGÍA	TOTAL	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
PQR	214	41,47%
INFORMACIÓN GENERAL	135	26,16%
SERVICIO AL CLIENTE	83	16,09%
OTROS SERVICIOS	57	11,05%
PROYECTOS EXTERNOS	14	2,71%
GESTIÓN COMERCIAL	13	2,52%
Total general	516	100,00%

FUENTE: INFORME FEDSIM S.A.S.

La categoría con mayor volumen de interacciones fue la de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), representando el 41,47% del total. Esto evidencia que el canal de WhatsApp se ha consolidado como una vía efectiva y preferida por los usuarios para presentar inquietudes o inconformidades sobre el servicio.

En segundo lugar, se encuentran las solicitudes de información general (26,16%), lo cual muestra que los usuarios también utilizan este medio para resolver dudas sobre trámites, servicios o procedimientos internos de la empresa.

El segmento de atención al cliente representa un 16,09%, abarcando orientaciones técnicas, acompañamiento básico y atención personalizada.

Las categorías de otros servicios (11,05%), proyectos externos (2,71%) y gestión comercial (2,52%) tienen una menor participación, lo cual puede indicar que estos temas aún se canalizan mayoritariamente por otros medios (presencial, telefónico, web).

El canal de WhatsApp se ha consolidado como una herramienta clave de comunicación directa con los usuarios, facilitando la gestión oportuna de las solicitudes. Su implementación al ser la aplicación de mensajería más utilizada en el país, facilita que cualquier usuario, sin importar su ubicación, pueda comunicarse con la empresa sin necesidad de desplazarse o incurrir en costos adicionales. Se integra al call center como un canal complementario a la línea telefónica y al correo electrónico, garantizando que los usuarios elijan el medio más conveniente según su necesidad.

4. PROGRAMAS SOCIALES:

Los programas sociales son un componente fundamental en la gestión de las empresas de servicios públicos, ya que fortalecen el vínculo con la comunidad y permiten que la entidad trascienda su papel meramente operativo para convertirse en un **actor social** que contribuye al bienestar y desarrollo integral de la población.

Es por esto que en el año 2025 nos renovamos, creando nuevos programas bajo el proyecto EMPAS COMUNITARIO Y PARTICIPATIVO, los cuales nos permiten como la empresa alcantarillada de Santander facilitar un contacto directo y constante con los usuarios, lo que genera confianza y credibilidad, identificar de primera mano las necesidades, expectativas y problemáticas de la ciudadanía, lo que se traduce en una atención más efectiva y personalizada.

También tuvimos en cuenta la diferencia de edades de nuestros usuarios y al diseñar programas diferenciados según los grupos de edad (niños, jóvenes, adultos y adultos mayores), la empresa garantiza que el mensaje y las actividades se adapten a las capacidades, intereses y realidades de cada segmento poblacional.

Al acercarse a la gente más allá de la facturación y la operación técnica, la empresa refuerza su imagen como una entidad **humana, cercana y socialmente responsable**. Esto aumenta la percepción positiva de la marca y fortalece la relación de largo plazo con los usuarios.

A continuación se describen los programas que se han implementado en este año:

4.1. EMPAS EN CASA:



Tiene como objetivo acercar la oferta institucional directamente a los barrios y comunidades, a través de jornadas integrales que combinan educación, sensibilización y participación ciudadana para toda la familia de forma ludicopedagógica.

Durante la actividad, la empresa despliega una logística completa que incluye carpas, sonido, material pedagógico y souvenirs elaborados con criterios de sostenibilidad y respeto al medio ambiente. Asimismo, se entregan puntos ecológicos que promueven la correcta separación y disposición de residuos, reforzando la cultura del cuidado ambiental.

En el marco del programa, los usuarios reciben información y sensibilización sobre:

- El uso responsable de las redes internas y externas del sistema de alcantarillado.
- La importancia de no arrojar residuos sólidos o grasas a las redes.
- El funcionamiento y los beneficios de una planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR), resaltando su impacto positivo en la salud pública y el medio ambiente.

La jornada se enriquece con la presencia de empresas aliadas, que ponen a disposición de la comunidad sus productos y servicios, fortaleciendo así las redes de apoyo interinstitucional. Además, se brinda un espacio especial a los emprendimientos locales, quienes tienen la oportunidad de participar activamente ofreciendo y comercializando sus productos durante el evento, generando dinamización económica en la zona.

Este programa no solo fortalece la relación entre la empresa y la comunidad, sino que también contribuye a la educación ambiental, al desarrollo social y al crecimiento económico local, convirtiéndose en un escenario de encuentro, aprendizaje y construcción colectiva de ciudad.



4.2. EMPAS EN TU COMUNA:



Este programa está dirigido a los líderes presidentes de Juntas de Acción Comunal y ediles de las diferentes comunas del área metropolitana, con el propósito de fortalecer el relacionamiento entre la Empresa de Alcantarillado y las comunidades, a través de espacios de diálogo directo, escucha activa y articulación institucional.

La dinámica del programa consiste en que el equipo directivo, en cabeza del gerente, se traslada a la comuna para reunirse con los representantes comunitarios, escuchar de primera mano sus inquietudes, necesidades y propuestas, generando un ejercicio de transparencia y participación ciudadana.

De manera complementaria, se desplaza también el equipo operativo, el cual atiende en sitio determinadas solicitudes técnicas que pueden resolverse de manera inmediata, lo que garantiza una gestión más ágil y efectiva.

Durante la jornada, además de la interacción con los líderes, se entregan souvenirs amigables con el medio ambiente y se comparte información de interés para la comunidad, relacionada con: Los programas sociales de la empresa, obras a intervenir o realizar, socialización de tarifas y demás aspectos regulatorios, Campañas de educación ambiental y cultura ciudadana.

Al cierre de cada encuentro se levanta un acta formal, en la que se consignan todos los compromisos adquiridos, con responsables y tiempos de ejecución claramente definidos, lo que permite hacer seguimiento a la gestión y garantizar el cumplimiento de lo acordado.

Este programa se convierte en una herramienta estratégica de participación, transparencia y gestión comunitaria, que acerca la empresa a los territorios, brinda soluciones efectivas y fortalece la confianza y el trabajo conjunto con la ciudadanía.



4.3. RED SOSTENIBLE:

Este programa está diseñado para sensibilizar a comerciantes, tenderos, empresas y vendedores ambulantes sobre la importancia de realizar una adecuada disposición del aceite de cocina usado, evitando su vertimiento directo en el sistema de alcantarillado.

El equipo de la empresa, en compañía de la Policía Nacional, recorre los diferentes puntos comerciales con el fin de informar a los ciudadanos acerca de las consecuencias ambientales, legales y operativas que genera esta mala práctica, tales como la colmatación de las tuberías, los daños a la infraestructura de alcantarillado y la contaminación del agua.

Durante la jornada se entregan embudos reutilizables, como incentivo pedagógico, que permiten a los usuarios almacenar el aceite usado en botellas plásticas. Posteriormente, este residuo puede ser entregado de manera segura en los centros de acopio habilitados en centros comerciales o a través de las aplicaciones móviles que realizan la recolección especializada.



El programa busca no solo prevenir afectaciones al sistema de alcantarillado, sino también fomentar una cultura ambiental responsable, promoviendo prácticas sencillas y efectivas que contribuyen a la protección de los recursos hídricos y al cuidado del medio ambiente.

De esta forma, la empresa reafirma su compromiso con la sostenibilidad, el cumplimiento normativo y el fortalecimiento de la conciencia ciudadana, trabajando de la mano con autoridades y comunidad en la construcción de territorios más limpios y saludables.

4.4. GUARDIANES DEL FUTURO:

Este programa social está enfocado en niños y niñas menores de 15 años, con el propósito de educar y sensibilizar a las nuevas generaciones sobre el cuidado del alcantarillado, la correcta disposición de residuos y la importancia de proteger el medio ambiente.

La actividad se desarrolla principalmente en las instituciones educativas, a través de una dramatización pedagógica con personajes infantiles que simulan estar en un salón de clase. La profesora guía la lección explicando:

- La importancia de cuidar el sistema de alcantarillado.
- El uso de rejillas en el lavaplatos para evitar el ingreso de residuos sólidos a las redes.
- El uso de embudos para recolectar aceite de cocina usado y no verterlo en las tuberías.



Dentro de la obra, los personajes principales transmiten mensajes educativos de una forma lúdica y cercana:

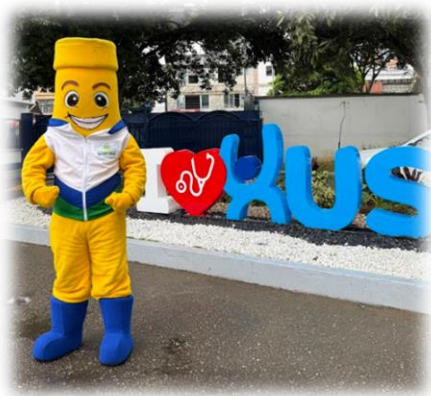
“Tubeto”, que representa las tuberías del alcantarillado, sufre Bullying por parte de su compañero “Eggman”, un personaje que simboliza los residuos y desechos inadecuadamente vertidos.

La dramatización concluye con un mensaje doblemente formativo: no apoyar el bullying y, al mismo tiempo, comprometerse con el cuidado del medio ambiente.

Como parte de la estrategia pedagógica, se entregan embudos a los estudiantes, incentivando a que ellos y sus familias recolecten el aceite usado en sus hogares y lo entreguen en los puntos de acopio autorizados.

Este programa combina educación ambiental con valores de convivencia escolar, logrando que los niños no solo aprendan sobre la protección del alcantarillado, sino también sobre el respeto, la empatía y la importancia de ser agentes de cambio en sus comunidades.

4.5. PARTICIPACIÓN EVENTOS COMERCIALES E INSTITUCIONALES:



La Empresa de Alcantarillado, gracias a su reconocimiento en el área metropolitana por la calidad del servicio y las acciones de sensibilización ambiental, es invitada de manera constante a participar en diferentes eventos comerciales, ferias y espacios comunitarios.

Estas participaciones tienen un alto valor estratégico, ya que permiten:

- Fortalecer el posicionamiento de la imagen institucional, proyectando a la empresa como un referente en la prestación eficiente de los servicios públicos y en la promoción de la cultura ambiental.
- Acercarse a diversas poblaciones, generando un contacto directo con los usuarios en escenarios distintos a los tradicionales de atención.
- Promover la educación ciudadana, mediante actividades de sensibilización sobre el uso correcto del alcantarillado, la adecuada disposición de residuos sólidos y la protección de los recursos hídricos.
- Fomentar la confianza y cercanía con la comunidad, al compartir espacios de diálogo, información y aprendizaje en un ambiente participativo.

A continuación, se presenta el número de jornadas realizadas durante el primer semestre del año 2025, desglosadas por programa y mes, tal como se indica en el siguiente cuadro:

JORNADAS 1° SEMESTRE	EMPAS EN CASA	MANOS AMIGAS	GUARDIANES DEL FUTURO	EMPAS EN TU COMUNA	RED SOSTENIBLE
ENERO	0	0	0	0	0
FEBRERO	0	0	0	0	0
MARZO	0	0	0	0	1
ABRIL	5	9	0	0	0
MAYO	4	20	2	0	1
JUNIO	4	9	1	2	1
TOTAL	13	38	3	2	3

En conclusión, durante el presente semestre se evidenció que el número de PQR recibidas mantiene la tendencia de incremento en las épocas de lluvias, comportamiento que se repite cada año debido a las condiciones propias del servicio.

No obstante, gracias a la implementación de controles y mejoras en la gestión interna, se logró reducir de manera significativa el número de días de respuesta a los usuarios, garantizando mayor eficiencia y cumplimiento en la atención.

Adicionalmente, los programas sociales desarrollados han fortalecido la visibilidad y el posicionamiento institucional, llegando a más de 8.500 usuarios generando cercanía con la comunidad y consolidando la imagen de la empresa como un actor comprometido con el bienestar y la sostenibilidad del territorio.



LIZETH XIOMARA ARDILA BERNAL

Asesora de Gerencia Grado 01 - Servicio al Cliente