



SUBGERENCIA COMERCIAL Y TARIFARIA

INFORME DE GESTIÓN

SERVICIO AL CLIENTE 2025



INTRODUCCIÓN

El Área de Servicio al Cliente de la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A. E.S.P. – EMPAS S.A. cumple un papel estratégico dentro de la organización, al constituirse como el principal canal de comunicación directo con los suscriptores, usuarios, usuarios potenciales y la comunidad en general. Esta dependencia no solo es responsable de la recepción, gestión, trámite y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS), en cumplimiento de lo establecido en la Ley 142 de 1994, sino que además lidera los procesos y/o proyectos del componente social, consolidándose como la cara visible de la empresa ante la ciudadanía.

La atención al usuario y el contacto con la comunidad en general, se configuran como ejes fundamentales para garantizar la transparencia, la confianza y la cercanía institucional. A través de la adecuada gestión de las PQRS, se vela por el respeto y la protección de los derechos, deberes de los usuarios; mientras que, mediante el desarrollo de actividades sociales, se promueve la educación, la sensibilización y la participación activa de la comunidad en torno al uso responsable del sistema de alcantarillado interno y externo, así como al cuidado y la protección del medio ambiente.

El presente documento da cuenta de la gestión y los resultados alcanzados durante la vigencia 2025, resaltando los avances en la atención oportuna y de calidad a los usuarios, el fortalecimiento de los diferentes canales de comunicación, la implementación de herramientas tecnológicas orientadas a mejorar la eficiencia de los procesos y el impacto positivo de las acciones sociales ejecutadas. De esta manera, se evidencia el compromiso del Área de Servicio al Cliente con la prestación de un servicio integral, humano y eficiente, en beneficio de la comunidad y en concordancia con los objetivos institucionales de la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A. E.S.P. – EMPAS S.A.

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

Al 31 de diciembre de 2025, el área de Servicio al Cliente recibió y gestionó un total de 8.486 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, correo electrónico, llamadas telefónicas, WhatsApp y atención presencial en la sede administrativa ubicada en la ciudad de Bucaramanga 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 PQRS AÑO 2025				
CANAL	2024		2025	
ESCRITAS	4.208	54%	4.413	52%
PÁGINA WEB	1.297	17%	1.989	23%
TELEFÓNICAS-WHATSAPP	1.330	17%	1.354	16%
PERSONALES	950	12%	730	9%
FORMA DE PRESENTACIÓN PQRS AÑO 2025	7.785	100%	8.486	100%

Fuente: Aplicativo de Servicio al Cliente

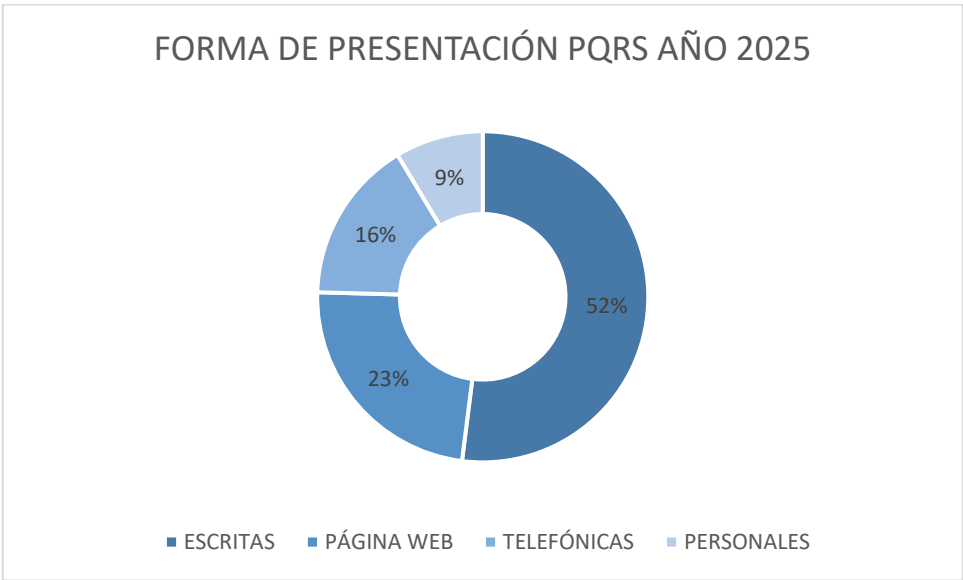


Gráfico 1: Formas de Presentación PQRS

Durante la vigencia 2025, la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A. E.S.P. – EMPAS S.A. gestionó un total de 8.486 Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS), evidenciando un incremento frente a la vigencia 2024, en la cual se registraron 7.785 PQRS, lo que representa un aumento de 701 PQRS, equivalente a un crecimiento aproximado del 9 %. Este comportamiento refleja una mayor interacción de los usuarios con la entidad, así como el fortalecimiento y uso de los canales de atención dispuestos por la entidad.

En cuanto a la forma de presentación de las PQRS durante el año 2025, se observa que el canal escrito continúa siendo el medio más utilizado por los usuarios, con 4.413 registros, que corresponden al 52 % del total.

El canal Página Web presenta el crecimiento más significativo, pasando de 1.297 PQRS en 2024 (17%) a 1.989 PQRS en 2025 (23 %). Este aumento evidencia el fortalecimiento de los medios digitales y la confianza de los usuarios en las herramientas tecnológicas implementadas por la entidad, facilitando el acceso y la presentación de solicitudes de manera remota, ágil y oportuna.

Por su parte, las PQRS recibidas a través de los canales telefónicos y WhatsApp se mantienen relativamente estables, con 1.354 registros en 2025 (16 %) frente a 1.330 en 2024 (17 %), lo que demuestra la importancia de estos medios como canales de atención directa e inmediata, especialmente para la orientación inicial y el acompañamiento al usuario.

En contraste, el canal de atención personal presenta una disminución tanto en términos absolutos como porcentuales, pasando de 950 PQRS en 2024 (12 %) a 730 en 2025 (9 %). Esta reducción puede asociarse al fortalecimiento de los canales virtuales y telefónicos, así como a una mayor adopción de herramientas digitales por parte de los usuarios, lo cual contribuye a descongestionar la atención presencial y optimizar los recursos institucionales.

En conclusión, el comportamiento de las PQRS durante la vigencia 2025 evidencia una tendencia hacia la digitalización de la atención al usuario, sin dejar de lado los canales tradicionales. Lo anterior refleja el compromiso del Área de Servicio al Cliente con la modernización de los procesos, la mejora continua en la atención, el fortalecimiento de los canales de comunicación y la garantía de un servicio oportuno, eficiente y accesible para todos los usuarios.

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 PQRS POR AREAS AÑO 2025		
PROYECTOS EXTERNOS	4.338	51%
OPERACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	2.424	29%
SERVICIO AL CLIENTE	1.216	14%
GESTIÓN COMERCIAL	359	4%
EXPANSIÓN INFRAESTRUCTURA	125	1%
OTRAS	24	0%
TRASLADO INTERNO PQRS POR AREAS AÑO 2025	8.486	100%

Fuente: Aplicativo de Servicio al Cliente

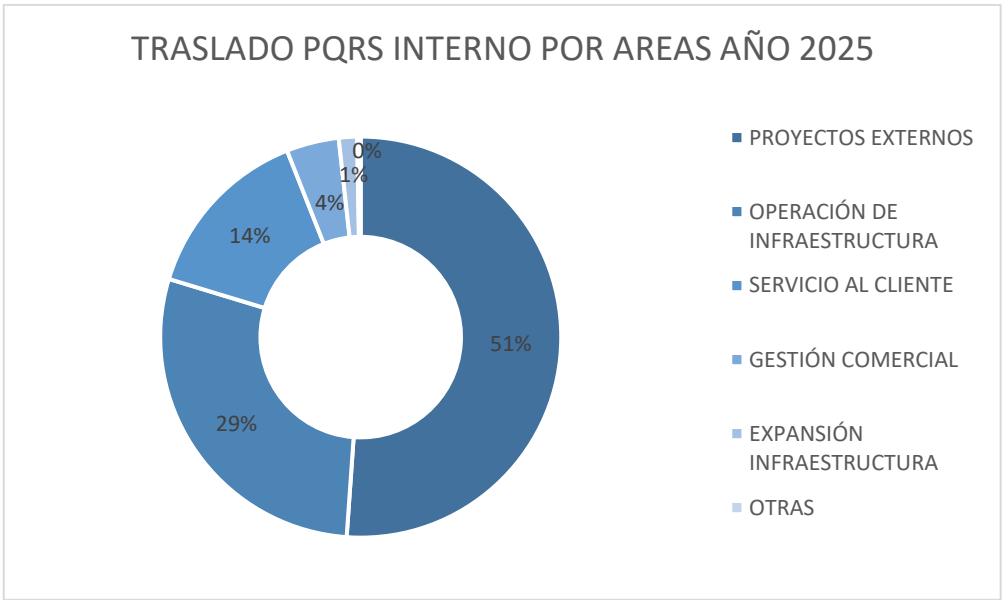


Gráfico 2: Traslado Interno Por Áreas

Durante la vigencia 2025, las 8.486 Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS) recibidas por la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A. E.S.P. – EMPAS S.A. fueron trasladadas internamente a las diferentes áreas competentes para su análisis, gestión y respuesta, de acuerdo con la naturaleza de cada requerimiento.

Del total de PQRS gestionadas, el Área de Proyectos Externos concentró el mayor volumen de traslados, con 4.338 casos, equivalentes al 51 % del total. Este comportamiento evidencia que más de la mitad de las solicitudes presentadas por los usuarios están relacionadas con intervenciones,

obras y los respectivos conceptos técnicos para la vinculación de nuevos usuarios y conexiones al sistema de alcantarillado operado por EMPAS S.A.

En segundo lugar, el Área de Operación de Infraestructura recibió 2.424 PQRS, correspondientes al 29 % del total. Este resultado refleja la alta demanda de atención relacionada con la operación, mantenimiento y funcionamiento del sistema de alcantarillado, así como con eventos operativos que impactan directamente la prestación del servicio.

El área de Servicio al Cliente gestionó 1.216 PQRS, que representan el 14 % del total 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, el área de Gestión Comercial atendió 359 PQRS, equivalentes al 4 %, relacionadas con aspectos de facturación, estados de cuenta, cobros, ajustes comerciales y demás temas de su competencia.

En menor proporción, el área de Expansión de Infraestructura recibió 125 PQRS (1 %), vinculadas a procesos de ampliación y cobertura del servicio.

Finalmente, el grupo clasificado como Otras concentró 24 PQRS, lo que corresponde a un porcentaje inferior al 0 %, evidenciando que la gran mayoría de los requerimientos son canalizados de manera adecuada hacia las áreas misionales y estratégicas de la empresa.

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 10.69 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 durante la vigencia 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 AÑO 2025		
MES	TOTAL, PQR	INDICADOR
ENERO	732	10,69
FEBRERO	729	12,34
MARZO	694	10,69
ABRIL	643	9,76
MAYO	771	10,29
JUNIO	632	10,08
JULIO	761	11,15
AGOSTO	670	12,18
SEPTIEMBRE	1.051	11,21
OCTUBRE	681	9,81
NOVIEMBRE	528	10,81
DICIEMBRE	594	10,45
DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA AÑO 2025	8.486	10,79

Fuente: Aplicativo de Servicio al Cliente

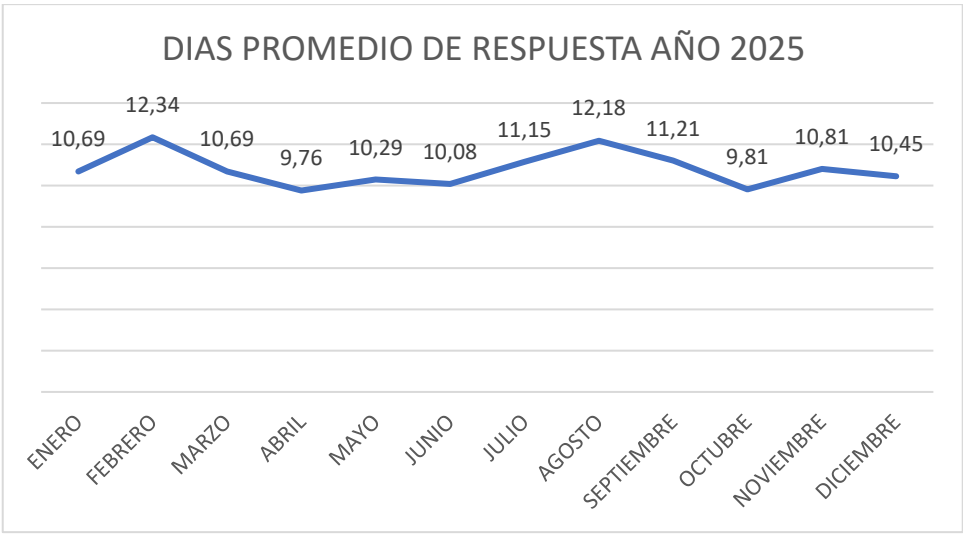


Gráfico3: Días Promedio De Respuesta

Durante la vigencia 2025, el área de Servicio al Cliente de la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A. E.S.P. – EMPAS S.A. gestionó y atendió un total de 8.486 Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS), alcanzando un promedio general de respuesta de 10,79 días calendario, contados desde la fecha de radicación hasta la emisión y envío de la respuesta definitiva, lo cual evidencia una gestión oportuna y eficiente en la atención de los requerimientos de los usuarios.

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 externo se encarga 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.

Durante el año 2025, el comportamiento mensual de los días promedio de respuesta presentó variaciones asociadas al volumen de PQRS recibidas y a la complejidad de los casos tramitados en cada período. No obstante, la meta institucional establecida para la atención de las PQRS fue de 13 días, y al cierre de la vigencia se alcanzó un promedio anual de respuesta de 10,79 días, resultado que evidencia el compromiso del área de Servicio al Cliente con el cumplimiento de los tiempos definidos y la atención oportuna y eficiente de los requerimientos de los usuarios.

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 zona norte de Piedecuesta.

Durante el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2025, se recibieron en total 8.486 Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS) provenientes de usuarios ubicados en estos cuatro municipios, distribuidas de la siguiente manera:

PQRS RECIBIDAS POR MUNICIPIO AÑO 2025		
BUCARAMANGA	4.261	50%
FLORIDABLANCA	2.534	30%
GIRON	1.660	20%
PIEDECUESTA	31	0%
OTROS MUNICIPIO NO COMPETENCIA	-	0%
TOTAL, PQRS RECIBIDAS POR MUNICIPIO AÑO 2025	8.486	100%

Fuente: Aplicativo de Servicio al Cliente

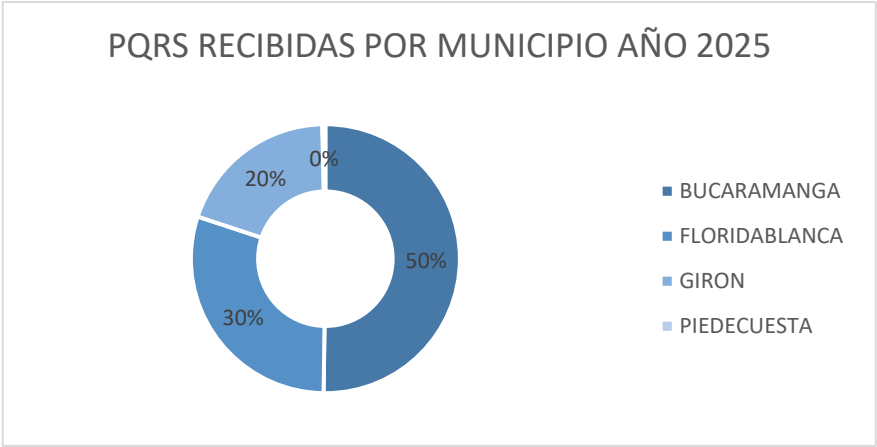


Gráfico 4: Días Promedio De Respuesta

PQRS RECIBIDAS POR MUNICIPIO AÑO 2025				
MUNICIPIO	TOTAL, SUSCRITORES	% SUSCRITORES	TOTAL, PQR'S	% PQRS
BUCARAMANGA	191.727	59%	4.261	50%
FLORIDABLANCA	90.956	28%	2.534	30%
GIRÓN	42.649	13%	1.660	20%
PIEDECUESTA	366	0%	31	0%
TOTAL	325.698	100%	8.486	100%

Fuente: Aplicativo de Servicio al Cliente y Reporte Gestión Comercial-DANE

Durante la vigencia 2025, la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A. E.S.P. – EMPAS S.A. recibió un total de 8.486 Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS), provenientes de los municipios que conforman su área de cobertura, los cuales agrupan 325.698 suscriptores.

El municipio de Bucaramanga concentró el mayor número de PQRS, con 4.261 requerimientos, equivalentes al 50 % del total, lo cual es consistente con su participación del 59 % del total de suscriptores de la empresa. Este comportamiento es coherente con el tamaño de su base de usuarios y evidencia una relación proporcional entre el número de suscriptores y la demanda de atención.

Por su parte, Floridablanca registró 2.534 PQRS, correspondientes al 30 % del total, superando levemente su participación en la base de suscriptores (28 %). Este resultado sugiere una mayor intensidad en la interacción de los usuarios con la empresa, lo cual representa un insumo relevante para el análisis de necesidades operativas y acciones de mejora focalizadas en este municipio.

En el caso de Girón, se recibieron 1.660 PQRS, que representan el 20 % del total, frente a una participación del 13 % de suscriptores. Esta diferencia indica una mayor concentración relativa de requerimientos por usuario, lo que permite identificar oportunidades para fortalecer las acciones preventivas, operativas y de comunicación en este territorio.

Finalmente, Piedecuesta registró 31 PQRS, lo que equivale a un porcentaje marginal del total (0 %), en concordancia con su baja participación en la base de suscriptores, sin que ello represente un impacto significativo en la gestión global de la entidad.

En términos generales, la distribución de las PQRS por municipio durante la vigencia 2025 refleja un comportamiento acorde con la cobertura del servicio y la concentración de suscriptores, al tiempo que permite identificar los municipios con mayor demanda relativa de atención. Este análisis constituye un insumo estratégico para la planeación de acciones operativas, la priorización de recursos y el fortalecimiento de la atención al usuario, orientadas a mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en cada municipio.

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:

INFORMES CAUSALES SUI-SSPD AÑO 2025					
CAUSAL	CÓDIGO	TIPO CAUSAL RECLAMACIÓN	SEMESTRE 1	SEMESTRE 2	TOTAL
FACTURACIÓN	102	INCONFORMIDAD CON LA MEDICIÓN DEL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO	10	21	31
	105	COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	1	2	3
	111	COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON INTERESES DE MORA, REFINANCIACIÓN, CARTERA O ACUERDOS DE PAGO	8	7	15
	113	COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA, NO AUTORIZADOS POR EL USUARIO	-	6	6
	117	ESTRATO INCORRECTO	-	4	4
	119	TARIFA INCORRECTA	-	1	1
	127	INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA	-	1	1
TOTAL, RECLAMACIONES POR FACTURACIÓN			19	42	61
PRESTACIÓN	308	TERMINACIÓN DEL CONTRATO	376	191	567
	312	INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO A USUARIOS QUE NO CUENTAN CON UN CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES FORMALIZADO	-	2	2
	316	ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA	9	32	41
TOTAL, PRESTACIÓN			385	225	610
PETICIÓN	0	RECLAMOS RELACIONADOS CON DATOS PERSONALES	2	3	5
	500	TRASLADO POR COMPETENCIA	6	6	12
	502	ASESORÍA A USUARIOS POR ESTADO, FUNCIONAMIENTO Y	39	19	58
	503	ATENCIÓN TÉCNICA DOMICILIARIA-FUNCIONAMIENTO REDES	278	304	582
	504	SOLICITUD REVISIÓN REDES PUBLICAS	1.052	1176	2.228

505	DETECCIÓN DE CONEXIÓN ERRADA	5	15	20
507	SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1.840	2116	3.956
510	TRAMITE DE REVISIÓN DE PROYECTOS DE ALCANTARILLADO	92	58	150
512	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	20	26	46
513	SOLICITUD CERTIFICACIÓN PAGO DERECHOS DE CONEXIÓN	2	1	3
514	RED EN SERVIDUMBRE	-	1	1
515	OTRAS PETICIONES	454	290	744
516	AUTORIZACIÓN PARA INTERVENCIÓN ESPACIO PÚBLICO	7	3	10
TOTAL, PETICIÓN		3.797	4.018	7.815
NO. TOTAL, RECLAMACIONES Y PETICIONES TRAMITADAS		4.201	4.285	8.486
NO. TOTAL, RECLAMACIONES Y PETICIONES TRAMITADAS AÑO 2025				8.486

Fuente: Aplicativo de Servicio al Cliente

En el cuadro anterior, se agrupan las distintas causas por las que los usuarios, suscriptores, suscriptores potenciales acudieron a la EMPAS S.A. para realizar una solicitud o un reclamo.

Encontramos que:

- ✓ El mayor número de PQRS lo vemos representado en la solicitud de prestación de servicio en un 46% y la revisión de redes públicas en un 26%.
- ✓ Se brindó el servicio de 582 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.

1.6. 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 la vigencia 2025 corresponden a los siguientes:

RECURSOS DE REPOSICIÓN, APELACIÓN Y QUEJAS ANTE LA SSPD AÑO 2025	
CONCEPTO	CANT.
TOTAL, DE RECURSOS PRESENTADOS	317
ACCEDIDOS POR EMPAS SA	9
RECHAZADOS O IMPROCEDENTES	0
EXPEDIENTES REMITIDOS A LA SSPD EN APELACIÓN	308
NOTIFICACIONES DE FALLOS A FAVOR DE EMPAS S.A.	0
PENDIENTES POR RESOLVER POR LA SSPD	308
PQRS CERRADAS 2025	8.187

Fuente: Aplicativo de Servicio al Cliente

Durante la vigencia 2025, de los 317 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, reflejando transparencia, rigurosidad y compromiso en nuestra gestión.

2. INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO:

El proyecto EMPAS Comunitario y Participativo, enmarcado en el Plan Estratégico de Gestión (PEG), constituye una de las iniciativas estratégicas del área de Servicio al Cliente orientada a fortalecer el relacionamiento con la comunidad, promover la participación ciudadana y fomentar una cultura de corresponsabilidad en el uso adecuado del sistema de alcantarillado. Para la vigencia 2025, se establecieron diez (10) indicadores de gestión, diseñados para evaluar de manera objetiva el cumplimiento de las metas programadas, el impacto de las acciones desarrolladas y la eficiencia en la ejecución del proyecto.

Durante el año 2025, se evidenciaron avances significativos en la implementación de actividades relacionadas con la sensibilización para el uso adecuado de las redes de alcantarillado internas y externas, la educación ambiental, el cuidado de los recursos naturales, el fortalecimiento de la imagen institucional, la participación ciudadana y la atención al cliente. Estas acciones permitieron consolidar espacios de interacción con la comunidad, fortalecer la confianza de los usuarios y contribuir de manera efectiva al mejoramiento continuo de la prestación del servicio.

Nº	INDICADORES PEG AÑO 2025		
	INDICADOR	META	RESULTADO
1	ADQUISICIÓN DE MATERIAL INSTITUCIONAL PARA LA PREVENCIÓN DE VERTIMIENTO Y ACEITE A REDES DE ALCANTARILLADO	10.000	10.000
2	ALCANCE EN BARRIOS DE LA CAMPAÑA EMPAS EN TU COMUNA	70	94
3	ESTUDIO DE NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO, IMAGEN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO	1	1
4	CAPACITACIONES Y SOCIALIZACIONES A LA COMUNIDAD DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO Y PARTICIPACION CIUDADANA	85	119
5	ADQUISICION DE MATERIAL INSTITUCIONAL Y PUBLICITARIO PARA IMAGEN DE LA EMPRESA Y PEDAGOGIA DE GESTION DE RESIDUOS	30.780	30.780
6	BRIGADAS URBANAS DE PEDAGOGIA DE GESTION DE RESIDUOS SOLIDOS Y LIQUIDOS Y POSICIONAMIENTO DE IMAGEN DE LA EMPRESA	50	50
7	ALCANCE EN BARRIOS DEL PROGRAMA	125	149
8	ALCANCE DE USUARIOS DEL PROGRAMA DE EMPAS COMUNITARIO Y CAPACITACIONES.	11.500	18.074
9	RECOLECCION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, MEDIANTE STAND MOVIL DE SERVICIO AL CLIENTE	50	59
10	EVENTOS COMERCIALES Y PARTICIPACION DE LA EMPRESA EN EVENTOS INSTITUCIONALES	64	65

Fuente: Aplicativo de Servicio al Cliente

El seguimiento a los indicadores del proyecto EMPAS Comunitario y Participativo durante la vigencia 2025 evidencia un alto nivel de cumplimiento y superación de las metas establecidas, reflejando una gestión eficiente y un impacto positivo en la comunidad y el esfuerzo organizacional dirigido por el área de Servicio al Cliente.

En relación con los indicadores orientados a la adquisición de material institucional y pedagógico, se alcanzó un cumplimiento del 100 % tanto en la dotación de material para la prevención de vertimientos y manejo de aceites en las redes de alcantarillado, como en la adquisición de material publicitario para el fortalecimiento de la imagen institucional y la pedagogía en gestión de residuos. Estos resultados garantizan el soporte operativo necesario para el desarrollo de las actividades comunitarias y educativas del proyecto.

Cabe mencionar que durante la vigencia 2025, se recolectó, digitalizó, tabuló y analizó los formatos establecidos en calidad para el Estudio de Nivel de Satisfacción Del Usuario, Imagen Institucional Y Calidad Del Servicio, basados en el procedimiento para medir el nivel de satisfacción del usuario – NSU (PRGC-01-11), el cual se presentó ante la Subgerencia Comercial y Tarifaria y publicó los resultados alcanzados.

Los indicadores asociados al alcance en barrios del programa presentan un desempeño sobresaliente. La campaña “EMPAS en tu Comuna” logró cobertura en 94 barrios, superando ampliamente la meta proyectada de 70. De igual forma, el alcance en barrios del programa fue de 149, frente a una meta de 125, lo que evidencia una expansión significativa de la presencia institucional en el territorio y una mayor cercanía con la comunidad.

En cuanto a las acciones de formación y sensibilización, las capacitaciones y socializaciones a la comunidad relacionadas con el servicio de alcantarillado y la participación ciudadana alcanzaron 119 actividades, superando la meta de 85, lo cual refleja una alta demanda comunitaria y un impacto positivo de las estrategias educativas implementadas.

Un resultado especialmente relevante se observa en el alcance de usuarios del programa EMPAS Comunitario y Participativo, donde se impactaron 18.074 usuarios, superando de manera significativa la meta inicialmente prevista de 11.500. Este indicador demuestra la efectividad de las estrategias de intervención comunitaria y el fortalecimiento del vínculo entre la empresa y los usuarios.

Por su parte, las brigadas urbanas de pedagogía en gestión de residuos sólidos y líquidos alcanzaron el 100 % de la meta, contribuyendo al posicionamiento de la imagen institucional y a la promoción de buenas prácticas ambientales. Asimismo, la recolección de PQRS mediante el stand móvil de Servicio al Cliente superó la meta establecida, fortaleciendo los espacios de atención directa y escucha activa con la comunidad.

Finalmente, la participación de EMPAS S.A., en eventos comerciales e institucionales alcanzó un cumplimiento superior al proyectado, lo que permitió fortalecer la visibilidad institucional, el relacionamiento con actores estratégicos y la divulgación de la oferta de servicios de la empresa.

En conclusión, los resultados obtenidos durante la vigencia 2025 evidencian que el proyecto EMPAS Comunitario y Participativo se consolidó como una estrategia efectiva de gestión social y comunitaria, con un desempeño destacado en el cumplimiento de sus indicadores y un impacto positivo en la percepción, participación y satisfacción de los usuarios.

3. GESTIÓN CALL CENTER:

EMPAS S.A. implementó el servicio externo de Call Center en el año 2024 y, durante la vigencia 2025, continuó brindando este servicio a la comunidad en general, en respuesta a un contexto en el que los usuarios demandan canales de comunicación ágiles, confiables y disponibles en tiempo real. En este escenario, el Call Center se consolidó como una herramienta estratégica para la atención oportuna y efectiva de los requerimientos ciudadanos.

A través de este canal, los usuarios pueden acceder a información clara, precisa, confiable, sobre sus facturas, sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (PQRS) ya que pueden reportar daños o fallas en la prestación del servicio, solicitar trámites, conocer el estado de sus gestiones y recibir orientación inmediata, lo que contribuye a fortalecer la experiencia de atención, la confianza de los usuarios y el relacionamiento permanente entre la empresa y la comunidad.

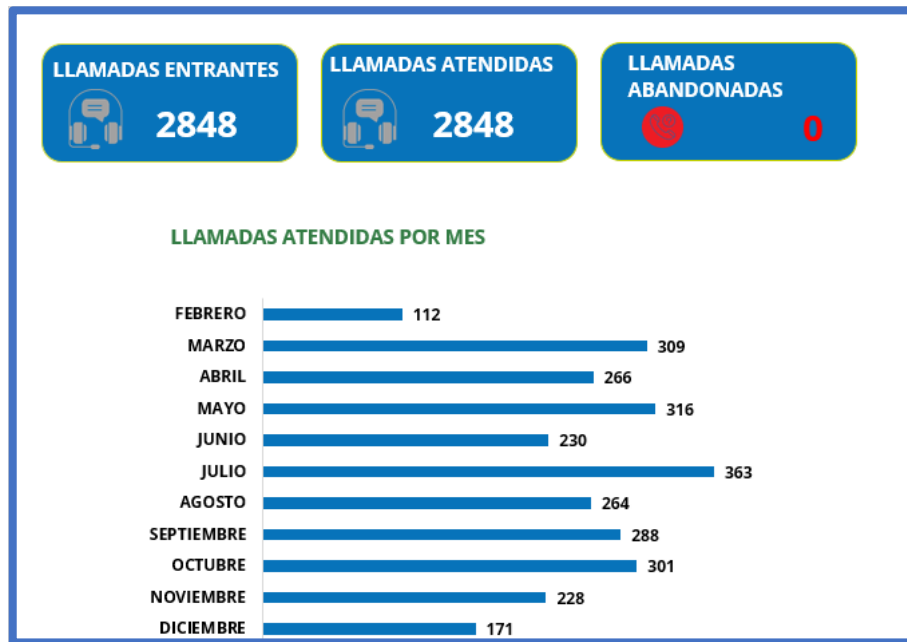
Durante la vigencia 2025, el Call Center permitió centralizar y estandarizar la atención en un único punto de contacto, evitando la dispersión de la información y fortaleciendo la trazabilidad, el control y el seguimiento de los casos. Asimismo, contribuyó a la reducción de los tiempos de respuesta, especialmente en la gestión de emergencias y fallas del servicio, lo que impactó positivamente en la confianza de los usuarios y en la percepción institucional.

De igual manera, este canal facilitó la descongestión de las oficinas físicas de atención, ofreciendo una alternativa práctica, accesible y eficiente para los ciudadanos. Adicionalmente, el Call Center se constituyó en un apoyo fundamental para el fortalecimiento de los programas sociales y de cultura ciudadana, al funcionar como un canal directo de información, sensibilización y educación sobre el uso adecuado de los servicios públicos y el cuidado del medio ambiente.

Finalmente, la operación del Call Center permitió optimizar la gestión interna mediante la generación de estadísticas e indicadores de atención, los cuales se consolidan como insumos clave para la planeación estratégica, la mejora continua de los procesos y la toma de decisiones gerenciales.

3.1. LLAMADAS TELEFÓNICAS:

Durante la vigencia 2025, EMPAS S.A. se recibió un total de 2.848 llamadas telefónicas a través de su línea de atención, se evidenció un comportamiento dinámico en la atención de llamadas, reflejando tanto picos de alta demanda como meses de menor volumen, los cuales fueron atendidos de manera oportuna conforme a la capacidad operativa dispuesta.



FUENTE: INFORME FEDSIM S.A.S.

De acuerdo a la gestión mensual se ratifica que el Call Center:

- ✓ Atendió de manera efectiva los diferentes niveles de demanda.
- ✓ Respondió adecuadamente en meses críticos de alto volumen.
- ✓ Mantuvo continuidad y estabilidad en la prestación del servicio.
- ✓ Evidenció una gestión organizada, oportuna y alineada con los objetivos de atención al usuario.

Este comportamiento ratifica al Call Center como una herramienta estratégica para la atención ciudadana, aportando valor a la gestión institucional y fortaleciendo la relación con los usuarios.

Las llamadas recibidas y atendidas por el call center (2.848) fueron clasificadas según su tipología, lo cual permite identificar las principales necesidades por las que los usuarios se comunican con la empresa:

TIPOLOGÍA DE LLAMADAS ENTRANTES

TIPOLOGÍA	TOTAL	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
INFORMACIÓN GENERAL	986	34,62%
SERVICIO AL CLIENTE	637	22,37%
PQR	617	21,66%
OTROS SERVICIOS	378	13,27%
PROYECTOS EXTERNOS	137	4,81%
GESTION COMERCIAL	71	2,49%
OPERACIÓN E INFRAESTRUCTURA	13	0,46%
EMERGENCIAS	6	0,21%
EXPANSIÓN DE INFRAESTRUCTURA	3	0,11%
Total general	2848	100,00%

FUENTE: INFORME FEDSIM S.A.S.

De acuerdo a la tipología de las llamadas atendidas se destaca las llamadas para información General: con 986 llamadas (34,62%), representa la tipología con mayor participación. Este resultado refleja una alta demanda de los usuarios por conocer trámites, servicios, horarios, requisitos y canales de atención, lo que posiciona al Call Center como el principal punto de contacto informativo de la entidad.

Servicio al Cliente: registra 637 llamadas (22,37%), evidenciando una necesidad constante de acompañamiento, seguimiento y resolución de inquietudes relacionadas con la prestación del servicio, facturación y solicitudes operativas.

PQR (Peticiónes, Quejas y Reclamos): con 617 llamadas (21,66%), se consolida como una tipología relevante dentro de la gestión, demostrando la importancia del canal telefónico como mecanismo de recepción y orientación para la gestión formal de requerimientos ciudadanos.

En conjunto, estas tres tipologías concentran el 78,65% del total de llamadas atendidas, lo que confirma que la operación del Call Center está fuertemente orientada a la atención directa, informativa y resolutoria de los usuarios.

De acuerdo a la clasificación por tipo de llamadas permite concluir que:

- ✓ El Call Center cumple un rol estratégico como canal principal de información y atención al usuario.
- ✓ La alta participación de Información General, Servicio al Cliente y PQR evidencia una gestión enfocada en la orientación, acompañamiento y resolución de requerimientos usuarios, suscriptores, suscriptores potenciales.
- ✓ La adecuada clasificación de la tipología facilita el control, seguimiento y mejora continua de los procesos de atención.
- ✓ La operación se encuentra alineada con las necesidades reales de los usuarios, permitiendo una asignación eficiente de recursos y personal.

Este análisis respalda la efectividad del Call Center como una herramienta clave de gestión institucional y servicio a la comunidad.

3.2. ATENCIÓN WHATSAPP:

Durante la vigencia 2025, EMPAS S.A. se registró un total de 1.326 mensajes y/o interacciones entrantes 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	508	38,31%
INFORMACIÓN GENERAL	352	26,55%
SERVICIO AL CLIENTE	232	17,50%
OTROS SERVICIOS	149	11,24%
PROYECTOS EXTERNOS	44	3,32%
GESTIÓN COMERCIAL	41	3,09%
Total general	1326	100,00%

FUENTE: INFORME FEDSIM S.A.S.

De acuerdo a la distribución de la demanda por tipología, el análisis evidencia que el canal de WhatsApp es utilizado principalmente para la gestión de requerimientos formales y consultas específicas, destacándose las siguientes tipologías:

- ✓ PQR (Peticiónes, Quejas y Reclamos): con 508 interacciones (38,31%), se posiciona como la tipología de mayor participación. Este comportamiento confirma que los usuarios prefieren el canal de WhatsApp para realizar solicitudes que requieren trazabilidad, soporte documental y seguimiento, aprovechando la inmediatez y facilidad del medio.
- ✓ Información General: registra 352 interacciones (26,55%), reflejando la necesidad constante de orientación sobre trámites, servicios, requisitos y procesos institucionales, así como el uso de WhatsApp como canal alternativo al telefónico para resolver inquietudes rápidas.
- ✓ Servicio al Cliente: con 232 interacciones (17,50%), evidencia el uso del canal para consultas relacionadas con el estado del servicio, facturación, solicitudes operativas y acompañamiento al usuario.

Estas tres tipologías concentran el 82,36% del total de interacciones atendidas por WhatsApp, lo que ratifica la relevancia del canal como herramienta clave para la atención directa y resolución de requerimientos ciudadanos.

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. ESTUDIO DE NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO-NSU 2025:

La Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A. E.S.P – EMPAS S.A. realiza anualmente la medición del Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU), con el objetivo de evaluar de manera sistemática y objetiva la percepción de los usuarios, clientes, suscriptores, suscriptores potenciales y los entes gubernamentales respecto a la calidad de los servicios ofrecidos por la entidad y la eficiencia de sus procesos internos.

Este ejercicio, permite identificar tendencias, fortalezas y oportunidades, proporcionando información estratégica para la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento de la gestión institucional, la optimización de la atención al usuario y la creación de acciones de mejora que garanticen la consolidación de una política de servicio al cliente, centrada en las necesidades reales de los usuarios. Con ello, EMPAS S.A. reafirma su compromiso con la calidad, la transparencia y la mejora continua en los servicios prestados a la comunidad santandereana.

Para la vigencia 2025, la medición del Nivel de Satisfacción del Usuario se llevó a cabo conforme a lo establecido en el Procedimiento PRGC-01-11 (13/11/2025). Los instrumentos definidos y aprobados en dicho procedimiento están diseñados para recopilar, procesar y analizar información clave que contribuya al mejoramiento continuo de la gestión institucional.

La recolección de información se realizó mediante la aplicación de los siguientes instrumentos:

- ✓ Encuesta de Satisfacción del Usuario - Buzón de Sugerencias – FOGC-10
- ✓ Encuesta de Satisfacción del Usuario con obras civiles – FOGC-06
- ✓ Encuesta de las Jornadas EMPAS Comunitario y Participativo – FOGC-27
- ✓ Encuesta de Percepción Entes Municipales – FOGC-08

La aplicación de las encuestas se efectuó en los municipios donde EMPAS S.A. presta el servicio de alcantarillado a un total de 324.859 usuarios, de acuerdo con el reporte entregado por el área de Gestión Comercial – DANE (suscriptores emitidos en AGOSTO 2025 facturados en OCTUBRE de 2025), distribuidos en los siguientes municipios:

- ✓ Bucaramanga: 191.325 usuarios.
- ✓ Floridablanca: 90.824 usuarios.
- ✓ Girón: 42.344 usuarios.
- ✓ Piedecuesta: 366 usuarios.

Muestra

La siguiente tabla contiene el desglose de encuestas realizadas en el año 2025.

NSU	POBLACIÓN OBJETO	MUESTRA
Encuesta de Satisfacción Buzón de Sugerencias (FOGC-10)	Bucaramanga	52
	Floridablanca	45
	Girón	11
	Piedecuesta	0
Total, Encuesta de Satisfacción Buzón de Sugerencias		108
Encuesta de Satisfacción del Usuario (FOGC10)	Bucaramanga	82
	Floridablanca	9
	Girón	15
	Piedecuesta	2
Total, Encuesta de Satisfacción Servicio al Cliente		108
Encuesta Satisfacción del Usuario con Obras Civiles (FOGC-06)	Bucaramanga	20
	Floridablanca	13
	Girón	16
	Piedecuesta	0
Total, Encuesta Satisfacción del Usuario con Obras Civiles		49
Encuesta Entes Gubernamentales (FOGC-08)	Bucaramanga	5
	Floridablanca	4
	Girón	5
	Piedecuesta	0
Total, Encuesta Entes Gubernamentales		14
Encuesta Jornadas EMPAS Comunitario y Participativo (FOGC-27)	Bucaramanga	5220
	Floridablanca	1570
	Girón	1212
	Piedecuesta	32
Total, Encuesta Jornadas EMPAS Comunitario y Participativo		8034
TOTAL, ENCUESTAS		8313

4.1 CÁLCULO NSU 2025

Para calcular el NSU 2025 total, se puede considerar una media aritmética de las tres dimensiones reportadas: Percepción, Aprendizaje y Motivadores-

Siendo que para el 2025 se obtuvieron los siguientes valores:

Percepción	Aprendizaje	Motivadores	TOTAL
9.58	8.83	9.8	9.40

Por lo tanto, el NSU total para 2025 corresponde a un 9.40, resultado de un promedio equilibrado entre las tres dimensiones evaluadas.

Al comparar las cifras reportadas por el área de Gestión Comercial para los años 2024 y 2025, se identifica un crecimiento neto de 6.533 usuarios, pasando de 318.326 en 2024 a 324.859 en 2025, lo que representa un incremento del 2.05% en el total de usuarios vinculados al servicio de alcantarillado. Este comportamiento refleja una expansión progresiva de la cobertura del servicio y una mayor demanda en el área de influencia, siendo Bucaramanga el municipio con mayor crecimiento absoluto y Girón el de mayor crecimiento porcentual. Aunque Piedecuesta representa el menor volumen poblacional, mantiene un comportamiento ascendente.

El análisis integral del Programa EMPAS Comunitario y Participativo durante la vigencia 2025 evidencia un panorama coherente y consistente en múltiples dimensiones, que permite identificar fortalezas, desafíos y oportunidades para la mejora continua.

En términos sociodemográficos, predomina la participación femenina y de personas adultas y mayores, con un perfil educativo básico a medio y concentración en estratos 2 y 3, lo que orienta la necesidad de diseñar estrategias pedagógicas y comunicativas ajustadas a estas características, priorizando medios presenciales y cercanos, dada la limitada apropiación tecnológica detectada.

En relación con la percepción y conocimiento del programa, aunque existe un reconocimiento significativo, un porcentaje considerable de usuarios aún desconoce la entidad y sus canales de comunicación, especialmente en Girón y Bucaramanga, lo que plantea la urgencia de ampliar y diversificar las estrategias informativas, haciendo énfasis en medios territoriales y en la repetición de mensajes para garantizar una mayor cobertura y comprensión.

La participación ciudadana en los procesos asociados a obras civiles muestra avances en municipios como Bucaramanga, aunque presenta debilidades en Floridablanca y Girón, particularmente en la socialización de costos, cronogramas y veeduría comunitaria. Esto evidencia la necesidad de estandarizar y mejorar las metodologías de comunicación y seguimiento, con especial atención a los grupos adultos mayores y a la incorporación de jóvenes, que actualmente están subrepresentados.

En cuanto a la percepción de las obras civiles, la valoración técnica y organizacional es positiva, con reconocimiento a la calidad del servicio y a la atención en emergencias, aunque se identifican brechas importantes en la atención al usuario y en la comunicación institucional, aspectos críticos para consolidar la confianza y participación ciudadana.

Los niveles de satisfacción reflejados en los indicadores NSU, tanto en la comunidad como en entes gubernamentales, son elevados, con puntuaciones superiores a 9 en general, destacando la efectividad operativa, la calidad en la atención del personal y la disposición de los usuarios a

recomendar los servicios. Este reconocimiento institucional y comunitario confirma un posicionamiento sólido de EMPAS, que se ve reforzado por un adecuado uso y recordación de canales de comunicación, aunque con margen para mejorar la penetración digital y la visibilidad en ciertos municipios.

Finalmente, los resultados de la Encuesta de Satisfacción del Usuario consolidan la percepción positiva hacia EMPAS, resaltando la eficiencia, calidad y buen trato del personal, y subrayando la importancia de mantener y fortalecer estas buenas prácticas para continuar avanzando en la mejora continua de los servicios y la gestión comunitaria.

En suma, el Programa EMPAS Comunitario y Participativo presenta un desempeño robusto y confiable, con un alto nivel de aceptación y valoración, al tiempo que identifica áreas clave para optimizar la participación, comunicación y atención, asegurando una mayor pertinencia social y efectividad en la ejecución de sus proyectos y actividades.

4.2 HISTÓRICO NSU 2025

El gráfico presenta la evolución histórica del NSU desde 2018 hasta 2025. Se observa que el puntaje ha tenido fluctuaciones a lo largo del tiempo, iniciando en 8.2 en 2018, con un incremento hasta 9.0 en 2020. Posteriormente, se registra una caída en 2021 y 2022 hasta valores de 8.3 y 8.0 respectivamente, manteniéndose estable en 2023 con 8.0. A partir de 2024, el NSU experimenta un notable ascenso, alcanzando 9.3 y llegando a 9.40 en 2025, reflejando una mejora significativa en la percepción general del servicio durante los últimos años.



GRAFICA: HISTORICO NSU 2020 AL 2025

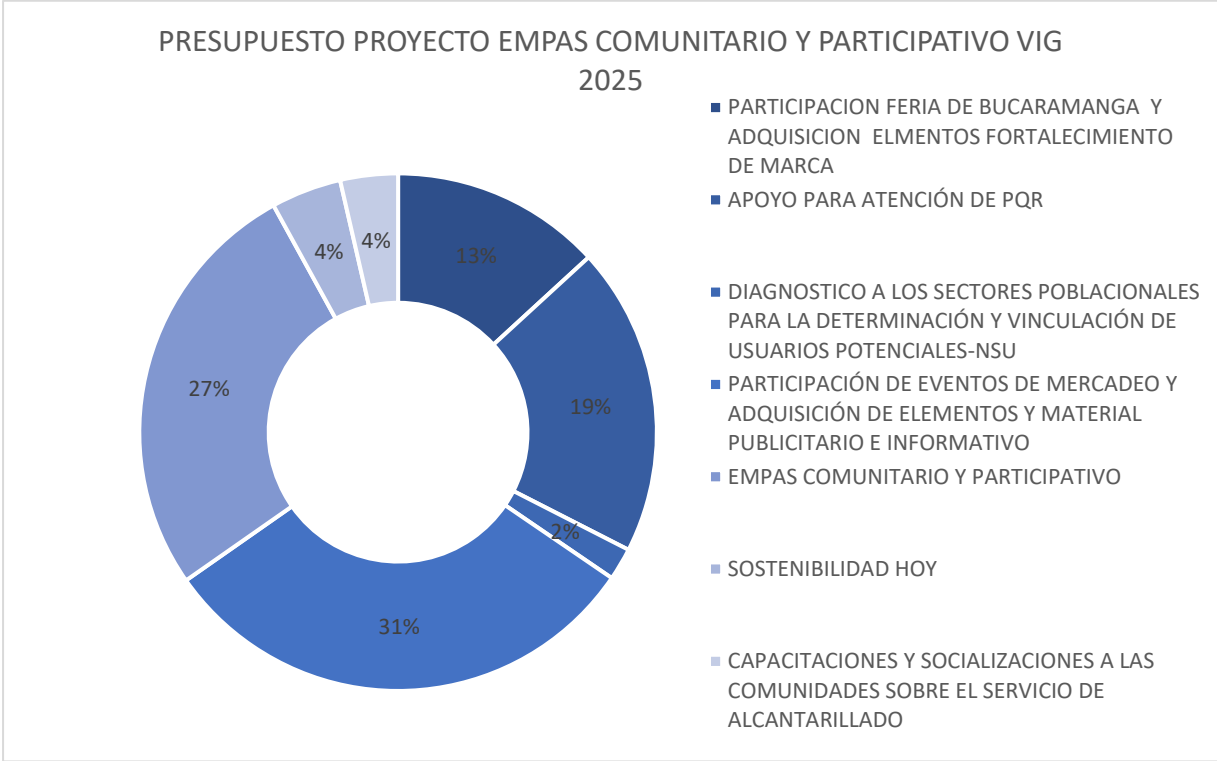
5. PROYECTO EMPAS COMUNITARIO Y PARTICIPATIVO:

Dentro el Plan Estratégico de Gestión 2020-2025, se incorporó el Proyecto denominado EMPAS COMUNITARIO Y PARTICIPATIVO, en el cual para la Vigencia 2025 se apropió la suma total de \$1.137.993.994 COP.

PRESUPUESTO PROYECTO EMPAS COMUNITARIO Y PARTICIPATIVO VIGENCIA 2025		
ACTIVIDAD PRESUPUESTAL	VALOR EJECUTADO	% RECURSOS ASIGNADOS POR ACTIVIDAD
PARTICIPACIÓN FERIA DE BUCARAMANGA Y ADQUISICIÓN ELEMENTOS FORTALECIMIENTO DE MARCA	\$ 149.999.992	13%
APOYO PARA ATENCIÓN DE PQR	\$ 220.000.000	19%
DIAGNOSTICO A LOS SECTORES POBLACIONALES PARA LA DETERMINACIÓN Y VINCULACIÓN DE USUARIOS POTENCIALES-NSU	\$ 23.000.000	2%

PARTICIPACIÓN DE EVENTOS DE MERCADEO Y ADQUISICIÓN DE ELEMENTOS Y MATERIAL PUBLICITARIO E INFORMATIVO	\$ 350.000.000	31%
EMPAS COMUNITARIO Y PARTICIPATIVO	\$ 303.994.002	27%
SOSTENIBILIDAD HOY	\$ 50.000.000	4%
CAPACITACIONES Y SOCIALIZACIONES A LAS COMUNIDADES SOBRE EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO	\$ 41.000.000	4%
TOTAL, EJECUTADO PROYECTO EMPAS COMUNITARIO Y PARTICIPATIVO VIG 2025	1.137.993.994	100%

FUENTE: APLICATIVO PRESUPUESTO EMPAS S.A.



GRAFICA: PRESUPUESTO EJECUTADO PROYECTO EMPAS COMUNITARIO Y PARTICIPATIVO

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 cumplir con su responsabilidad social que contribuye al bienestar y desarrollo integral de la población.

Es por esto que en el año 2025 se renovó, 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 ejecutados durante la vigencia 2025:

5.1. 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.

5.2. 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.

5.3. 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.

5.4. 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.



5.5. 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.

5.6. RUTA NAVIDEÑA:

La Ruta Navideña es un programa social y comunitario desarrollado durante el mes de diciembre, que integra la tradición cultural de las novenas navideñas con procesos de sensibilización ambiental y educación ciudadana, fortaleciendo el vínculo entre la empresa de alcantarillado y la

comunidad. Este programa se convierte en un espacio de encuentro donde la celebración, la reflexión y el aprendizaje se articulan para promover valores familiares, sociales y ambientales.



A través de la Ruta Navideña, EMPAS acompaña a las comunidades en la celebración de las novenas, aprovechando este escenario de alta participación familiar para generar conciencia sobre la importancia del adecuado manejo de los residuos sólidos y líquidos, haciendo énfasis en las consecuencias ambientales y operativas que tiene la disposición inadecuada de residuos en las redes de alcantarillado. De manera cercana y pedagógica, se sensibiliza a niños, jóvenes y adultos sobre prácticas responsables que protegen el sistema, previenen taponamientos y evitan la contaminación de las fuentes hídricas.

El programa también promueve la unión familiar y comunitaria, resaltando valores como la corresponsabilidad, el cuidado del entorno, la solidaridad y el respeto por los recursos naturales. En este contexto, la Ruta Navideña se consolida como una estrategia de educación ambiental vivencial, donde el mensaje se transmite de forma cálida, participativa y acorde con el espíritu navideño, facilitando la apropiación de buenas prácticas desde el hogar.



Desde el compromiso social de la empresa de alcantarillado, la Ruta Navideña fortalece la imagen institucional como una entidad cercana, humana y ambientalmente responsable, que reconoce la importancia de integrar la cultura, las tradiciones y la educación ambiental para generar cambios positivos y duraderos en la comunidad. De esta manera, el

programa contribuye no solo a la protección del sistema de alcantarillado y del recurso hídrico, sino también al fortalecimiento del tejido social y al bienestar integral de las familias del área de influencia.

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 SOCIALES 2025	EMPAS EN CASA	MANOS AMIGAS	GUARDIANES DEL FUTURO	EMPAS EN TU COMUNA	RED SOSTENIBLE	RUTA NAVIDEÑA	EVENTOS FERIA
ENERO	0	0	0	0	0	0	0
FEBRERO	0	0	0	0	0	0	0
MARZO	0	0	0	0	1	0	0
ABRIL	5	9	0	0	0	0	0
MAYO	4	20	2	0	1	0	0
JUNIO	4	9	1	2	1	0	0
JULIO	6	20	2	8	0	0	0
AGOSTO	3	2	6	1	0	0	0
SEPTIEMBRE	1	0	4	1	2	0	20
OCTUBRE	4	10	3	1	2	0	0
NOVIEMBRE	3	15	0	2	6	0	0
DICIEMBRE	0	0	0	1	0	9	0
TOTAL	30	85	18	18	13	9	20

En cada una de estas jornadas y atendiendo a todas las solicitudes de la comunidad, en una expansión del impacto social de la empresa de alcantarillado de Santander EMPAS, Se llegó a un gran número de población que se muestra a continuación:

DESCRIPCION	TOTAL
NRO ADULTOS IMPACTADOS	14.039
NRO DE NIÑOS SENSIBILIZADOS	6.468
ENCUESTAS REALIZADAS EN EVENTOS SOCIALES	7.500
NRO DE BARRIOS IMPACTADOS	328
NRO DE PQR RECIBIDAS EN EVENTOS SOCIALES	74
NRO DE COMUNAS ATENDIDAS	25
NRO DE LIDERES, PTES DE JAC O EDILES ATENDIDOS	253
NRO DE COMERCIOS SENSIBILIZADOS	103
NRO DE COLEGIOS IMPACTADOS	18
EVENTOS COMERCIALES ASISTIDOS	38

Durante el año 2025, los programas sociales liderados por el Área de Servicio al Cliente de la Empresa de Alcantarillado de Santander consolidaron una presencia territorial significativa y un impacto social de alto valor, fortaleciendo la relación con la comunidad y posicionando a la empresa como un actor clave en la gestión social y ambiental del territorio.

Enfoque de Responsabilidad Social

Durante la vigencia 2025, la Empresa de Alcantarillado de Santander, a través del Área de Servicio al Cliente, desarrolló e implementó programas sociales orientados a fortalecer la relación con la comunidad, promover la corresponsabilidad ciudadana y generar valor social en los territorios donde opera. Estas acciones se enmarcan en los principios de la Responsabilidad Social Empresarial, priorizando la cercanía con los usuarios, la participación comunitaria y la sostenibilidad social y ambiental del servicio público.

Impacto en Grupos de Interés

Las iniciativas sociales adelantadas permitieron un impacto significativo y medible en los principales grupos de interés de la empresa:

Usuarios y comunidad en general:

Se logró impactar a 14.039 adultos y 6.468 niños, mediante jornadas de sensibilización, educación y atención directa, promoviendo el uso adecuado del sistema de alcantarillado y el cuidado del entorno.

Comunidades territoriales

Los programas tuvieron presencia en 328 barrios y 25 comunas, garantizando una cobertura amplia y equitativa, con énfasis en zonas priorizadas por su densidad poblacional y necesidades sociales.

Líderes comunitarios y autoridades locales:

Se atendieron 253 líderes sociales, presidentes de Juntas de Acción Comunal y ediles, fortaleciendo los canales de diálogo, concertación y trabajo conjunto con las comunidades.

Sector educativo y comercial:

Se impactaron 18 instituciones educativas, 103 comercios y se participó en 38 eventos comerciales, ampliando el alcance de los mensajes institucionales y fomentando buenas prácticas en el uso del servicio.

Escucha Activa y Mejora Continua

Como parte del compromiso con la transparencia y la mejora continua, se realizaron 7.500 encuestas en eventos sociales, lo que permitió recoger percepciones, necesidades y expectativas de los usuarios. Asimismo, se gestionaron 74 Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) recibidas en estos espacios, fortaleciendo los mecanismos de atención y retroalimentación ciudadana.

Resultados y Valor Social Generado

Los resultados alcanzados durante 2025 evidencian:

- Fortalecimiento de la confianza ciudadana en la empresa.
- Mayor apropiación comunitaria del sistema de alcantarillado.
- Prevención de conflictos operativos a través de la educación y el diálogo.
- Consolidación del Área de Servicio al Cliente como eje estratégico de la gestión social.

Proyección y Compromiso 2026

A partir de los logros obtenidos, la Empresa de Alcantarillado de Santander reconoce la importancia de ampliar e invertir en los programas de Responsabilidad Social Empresarial para la vigencia 2026, con el fin de:

- Profundizar el impacto social en comunidades priorizadas.
- Fortalecer procesos de educación ambiental y cultura ciudadana.
- Ampliar la cobertura territorial y el trabajo con líderes sociales.
- Contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente aquellos relacionados con agua limpia, saneamiento y comunidades sostenibles.
- La inversión en Responsabilidad Social Empresarial se consolida, así como una estrategia clave para la sostenibilidad institucional, el bienestar de las comunidades y la generación de valor compartido.
- Invertir en programas sociales no solo potencia el cumplimiento de la misión institucional, sino que genera valor social, reputacional y operativo para la Empresa de Alcantarillado de Santander, asegurando su sostenibilidad a largo plazo.

Durante el presente semestre se evidenció que el comportamiento de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) presenta un incremento recurrente en las temporadas de lluvias, situación asociada a las condiciones estructurales y operativas propias del servicio de alcantarillado. Este comportamiento confirma la importancia de una gestión preventiva, planificada y articulada con la comunidad.

No obstante, la implementación de mejoras en los procesos internos y en los mecanismos de control permitió optimizar de manera significativa los tiempos de respuesta a los usuarios, fortaleciendo la eficiencia operativa, la transparencia en la gestión y la confianza ciudadana, elementos fundamentales para la generación de valor público.

De manera complementaria, los programas sociales desarrollados desde el Área de Servicio al Cliente han sido un pilar estratégico para la sostenibilidad institucional, al impactar a más de 20.000 usuarios, promover la corresponsabilidad en el uso del servicio, fortalecer la relación empresa-comunidad y posicionar a la entidad como un actor comprometido con el desarrollo social, ambiental y territorial.

Estas acciones contribuyen a la construcción de comunidades más informadas, resilientes y sostenibles, y consolidan el rol de la empresa como generadora de bienestar colectivo y valor público a largo plazo.



LIZETH XIOMARA ARDILA BERNAL

Asesora de Gerencia - Servicio al Cliente

Proyectó: Lida Viviana Navarro – Profesional 3- Servicio al Cliente