

INFORME DE GESTIÓN

1ER. TRIMESTRE 2026

SERVICIO AL CLIENTE

SUBGERENCIA COMERCIAL Y TARIFARIA





INTRODUCCIÓN

El Área de Servicio al Cliente de la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A. E.S.P. – EMPAS S.A. desempeña un papel estratégico dentro de la organización, al constituirse como el principal canal de comunicación entre la empresa y los suscriptores, usuarios, usuarios potenciales y la comunidad en general. Esta dependencia 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, así como del liderazgo de los procesos y proyectos del componente social, consolidándose como la cara visible de la entidad ante la ciudadanía.

La atención al usuario y el relacionamiento con la comunidad se configuran como ejes fundamentales para garantizar la transparencia, la confianza y la cercanía institucional. A través de la gestión oportuna y eficiente de las PQRS, se vela por la protección de los derechos y el cumplimiento de los deberes de los usuarios; mientras que, mediante el desarrollo de estrategias y actividades sociales, se promueve la educación, la sensibilización y la participación activa en torno al uso adecuado del sistema de alcantarillado y la protección del medio ambiente.

El presente informe tiene como propósito presentar la gestión y los resultados alcanzados por el Área de Servicio al Cliente durante el primer trimestre de la vigencia 2026, evidenciando los avances en la atención oportuna y de calidad a los usuarios, el fortalecimiento de los canales de comunicación, la implementación de acciones orientadas a la mejora continua de los procesos y el impacto de las actividades desarrolladas con la comunidad.

De esta manera, se ratifica el compromiso del Área de Servicio al Cliente con la prestación de un servicio integral, oportuno y humanizado, alineado con los objetivos institucionales de EMPAS S.A., con el Plan Estratégico de Gestión 2026-2030 y orientado al bienestar de la comunidad.



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

Del 01 de enero al 31 de marzo de 2026, el área de Servicio al Cliente recibió y gestionó un total de 1.727 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 PRIMER TRIMESTRE 2026				
CANAL	1ER. TRIMESTRE 2025		1ER. TRIMESTRE 2026	
ESCRITAS	1.031	48%	868	50%
PÁGINA WEB	554	26%	339	20%
TELEFÓNICAS-WHATSAPP	302	14%	359	21%
PERSONALES	268	12%	161	9%
TOTAL	2.155	100%	1.727	100%

Tabla 1: FORMA DE PRESENTACIÓN PQRS PRIMER TRIMESTRE 2026
Fuente: Aplicativo de Servicio al Cliente

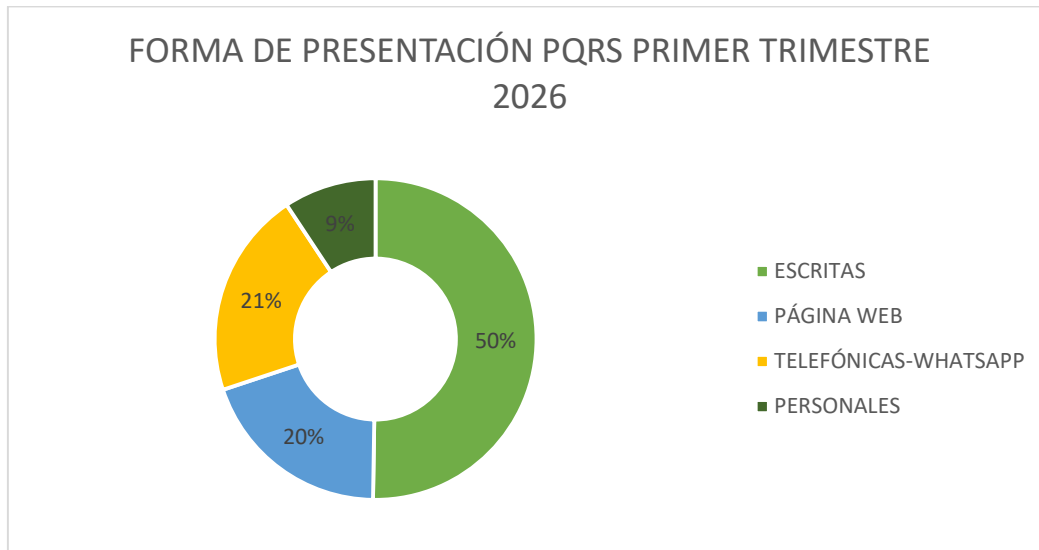


Gráfico 1: FORMA DE PRESENTACIÓN PQRS PRIMER TRIMESTRE 2026

Durante el primer trimestre de la vigencia 2026, la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A. E.S.P. – EMPAS S.A. registró un total de 1.727 Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS), evidenciando una disminución frente al mismo período de la vigencia 2025, en el cual se reportaron 2.155 PQRS, lo que representa una reducción de 428 solicitudes, equivalente a una variación aproximada del 20 %.

En cuanto a la forma de presentación, el canal escrito continúa siendo el medio más utilizado por los usuarios, con 868 registros (50%) en el primer trimestre de 2026, manteniendo una participación similar frente al mismo período de 2025 (1.031 registros – 48 %), lo que evidencia la permanencia de este canal como principal mecanismo de radicación formal.

El canal de Página Web presenta una disminución en su uso, pasando de 554 PQRS (26%) en el primer trimestre de 2025 a 339 PQRS (20%) en 2026. Este comportamiento puede estar asociado a una redistribución en el uso de los canales digitales o a cambios en las preferencias de los usuarios.

Por su parte, los canales telefónico y WhatsApp registran un incremento significativo, pasando de 302 PQRS (14%) en 2025 a 359 PQRS (21%) en 2026, lo que refleja una mayor utilización de estos medios como canales de atención inmediata, ágiles y accesibles para los usuarios.



En contraste, el canal de atención personal presenta una disminución, pasando de 268 PQRS (12%) en el primer trimestre de 2025 a 161 PQRS (9%) en 2026, lo cual puede estar relacionado con una mayor adopción de canales no presenciales y la optimización de la atención a través de medios virtuales y telefónicos.

En conclusión, el comportamiento de las PQRS durante el primer trimestre de 2026 evidencia una tendencia hacia el fortalecimiento de los canales de atención remota, especialmente los de contacto inmediato, como el telefónico y WhatsApp, así como una leve disminución en el uso de canales presenciales y digitales tradicionales. Lo anterior, refleja la importancia de continuar fortaleciendo los diferentes canales de atención, garantizando accesibilidad, oportunidad y calidad en el servicio brindado a 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 PRIMER TRIMESTRE 2026				
CANAL	1ER. TRIMESTRE 2025		1ER. TRIMESTRE 2026	
PROYECTOS EXTERNOS	1.042	48%	852	49%
OPERACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	544	25%	632	37%
SERVICIO AL CLIENTE	354	16%	175	10%
GESTIÓN COMERCIAL	180	8%	41	2%
EXPANSIÓN INFRAESTRUCTURA	27	1%	23	1%
OPERACIÓN TIAR	8	0%	4	0%
OTRAS	0	0%	0	0%
TRASLADO INTERNO PQRS POR AREAS PRIMER TRIMESTRE	2.155	100%	1.727	100%

Tabla 2: TRASLADO INTERNO PQRS POR AREAS PRIMER TRIMESTRE 2026

Fuente: Aplicativo de Servicio al Cliente

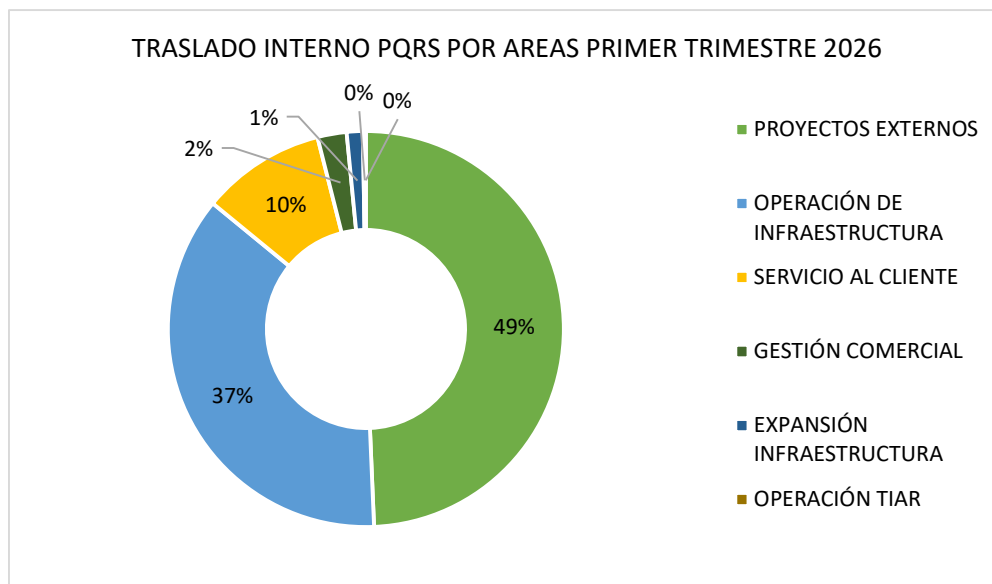


Gráfico 2: TRASLADO INTERNO PQRS POR AREAS PRIMER TRIMESTRE 2026

Durante el primer trimestre de la vigencia 2026, se registró un total de 1.727 traslados internos de PQRS, evidenciando una disminución frente al mismo período de 2025, en el cual se reportaron 2.155 traslados, lo que representa una reducción de 428 casos, equivalente a una variación del 20 %.

En cuanto a la distribución por áreas, Proyectos Externos continúa concentrando la mayor participación, con 852 PQRS (49%) en 2026, frente a 1.042 PQRS (48%) en 2025, manteniéndose como el área con mayor volumen de requerimientos, lo cual evidencia la alta demanda de solicitudes relacionadas con vinculaciones al servicio de alcantarillado.

Por su parte, el área de Operación de Infraestructura presenta un incremento significativo, pasando de 544 PQRS (25%) en 2025 a 632 PQRS (37%) en 2026. Este comportamiento refleja una mayor necesidad de atención en temas operativos asociados al sistema de alcantarillado, mantenimiento y revisión de redes externas.

En contraste, el área de Servicio al Cliente muestra una disminución importante, pasando de 354 PQRS (16%) en 2025 a 175 PQRS (10%) en 2026, lo que puede estar asociado a una mayor eficiencia en la resolución en primera instancia o a una mejor clasificación de las solicitudes hacia las áreas competentes.



Así mismo, el área de Gestión Comercial presenta una reducción considerable, pasando de 180 PQRS (8%) a 41 PQRS (2%), posiblemente debido a la reliquidación de costos de conexión que se presentó en el año 2025 por cambio de tarifas.

Las áreas de Expansión de Infraestructura y Operación PTAR mantienen una participación baja y estable dentro del total de traslados, con variaciones mínimas entre ambos periodos.

En conclusión, el comportamiento del traslado interno de PQRS durante el primer trimestre de 2026 evidencia una concentración de solicitudes en las áreas operativas, especialmente en Proyectos Externos y Operación de Infraestructura, así como una disminución en las áreas administrativas y de atención directa.

Lo anterior resalta la importancia de continuar fortaleciendo la articulación interna y la capacidad operativa de las áreas técnicas, con el fin de garantizar una atención oportuna y eficiente a los requerimientos de los usuarios.

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. En este contexto, EMPAS S.A., ha definido como meta interna un tiempo promedio de respuesta de 10,69 días hábiles, en el marco de su política de mejora continua, prevención de sanciones y mitigación del riesgo de configuración del silencio administrativo positivo.

Durante el primer trimestre de la vigencia 2026, el área de Servicio al Cliente gestionó un total de 1.727 PQRS, alcanzando un promedio general de respuesta de 10,13 días, lo que representa una mejora frente al mismo periodo de 2025, en el cual se registró un promedio de 11,25 días, evidenciando una reducción de 1,12 días en los tiempos de atención.

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 PRIMER TRIMESTRE 2026				
MES	1ER. TRIMESTRE 2025		1ER. TRIMESTRE 2026	
	TOTAL, PQR	INDICADOR	TOTAL, PQR	INDICADOR
ENERO	732	10,69	552	11,4
FEBRERO	729	12,34	571	8,9
MARZO	694	10,69	604	10,2
DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA	2.155	11,25	1.727	10,13

Tabla 3: DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA PRIMER TRIMESTRE 2026
Fuente: Aplicativo de Servicio al Cliente

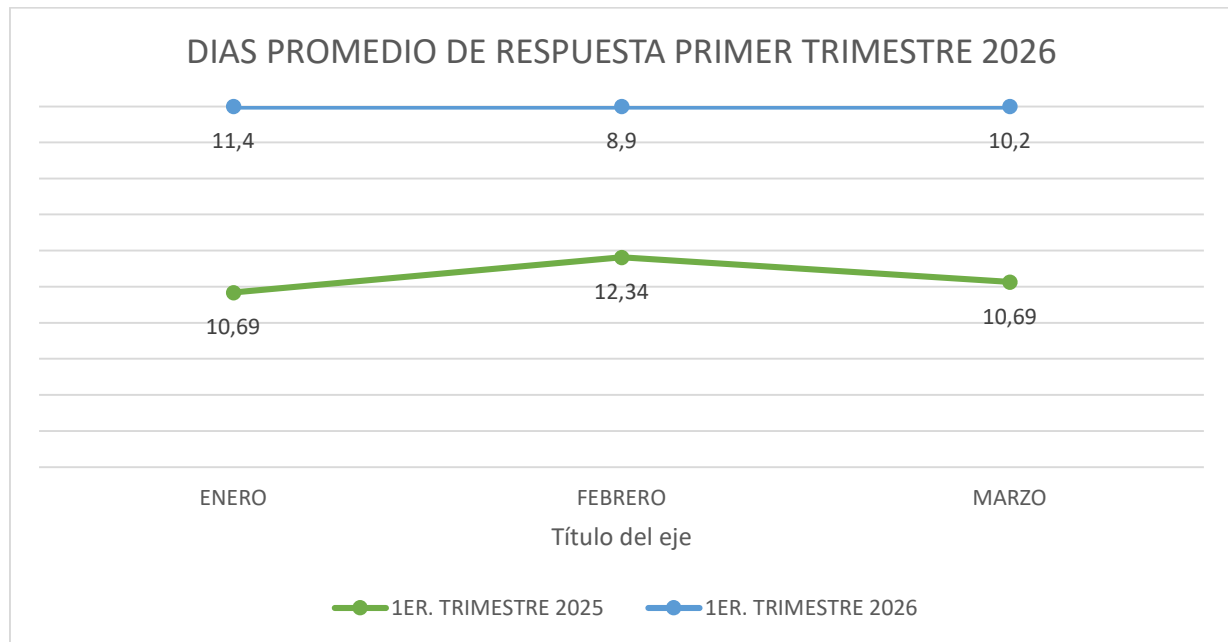


Gráfico 3: DIAS PROMEDIO DE RESPUESTA PRIMER TRIMESTRE 2026

En el análisis mensual, se observa que en el mes de enero de 2026 se registró un promedio de 11,4 días, superior al mismo mes del año anterior (10,69 días), comportamiento que puede estar asociado a dinámicas operativas propias del inicio de la vigencia.



No obstante, para el mes de febrero de 2026 se presenta una mejora significativa, alcanzando un promedio de 8,9 días, frente a 12,34 días en 2025, lo que evidencia una mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes.

Para el mes de marzo de 2026, el indicador se ubica en 10,2 días, manteniéndose dentro de los rangos establecidos por la entidad y por debajo del límite normativo, lo que refleja estabilidad en los tiempos de respuesta.

En términos generales, estos resultados evidencian una gestión eficiente por parte del Área de Servicio al Cliente, logrando no solo cumplir con la normativa vigente, sino también mejorar el desempeño frente al periodo anterior. Este comportamiento obedece al fortalecimiento de los procesos internos, la articulación entre áreas, la implementación de herramientas tecnológicas para la gestión de PQRS y el seguimiento permanente a los tiempos de respuesta. Así mismo, se observa una relación directa con la disminución en el volumen de PQRS frente al año anterior (428 solicitudes menos), lo cual contribuye a optimizar la capacidad de respuesta y la oportunidad en la atención.

1.4. PQR RECIBIDAS DE CADA MUNICIPIO DONDE LA EMPAS S.A. PRESTA EL SERVICIO:

La EMPAS S.A., tiene jurisdicción para la prestación del servicio público de alcantarillado en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y la zona norte de Piedecuesta.

Durante el primer trimestre de la vigencia 2026, EMPAS S.A. cuenta con un total de 327.082 suscriptores y se recibieron 1.727 Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS), evidenciando una disminución de PQRS frente al mismo período de 2025, en el cual se registraron 2.155 PQRS, lo que representa una reducción de 428 solicitudes (20%).

PQRS RECIBIDAS POR MUNICIPIO PRIMER TRIMESTRE 2026				
MUNICIPIO	1ER. TRIMESTRE 2025		1ER. TRIMESTRE 2026	
	TOTAL, PQR	%	TOTAL, PQR	%
BUCARAMANGA	1.178	55%	857	50%
FLORIDABLANCA	590	27%	557	32%
GIRON	381	18%	307	18%
PIEDECUESTA	6	0%	6	0%
OTROS MUNICIPIO NO COMPETENCIA	0	0%	0	0%
TOTAL, PQRS RECIBIDAS POR MUNICIPIO	2.155	100%	1.727	100%

Tabla 4: PQRS RECIBIDAS POR MUNICIPIO PRIMER TRIMESTRE 2026
Fuente: Aplicativo de Servicio al Cliente

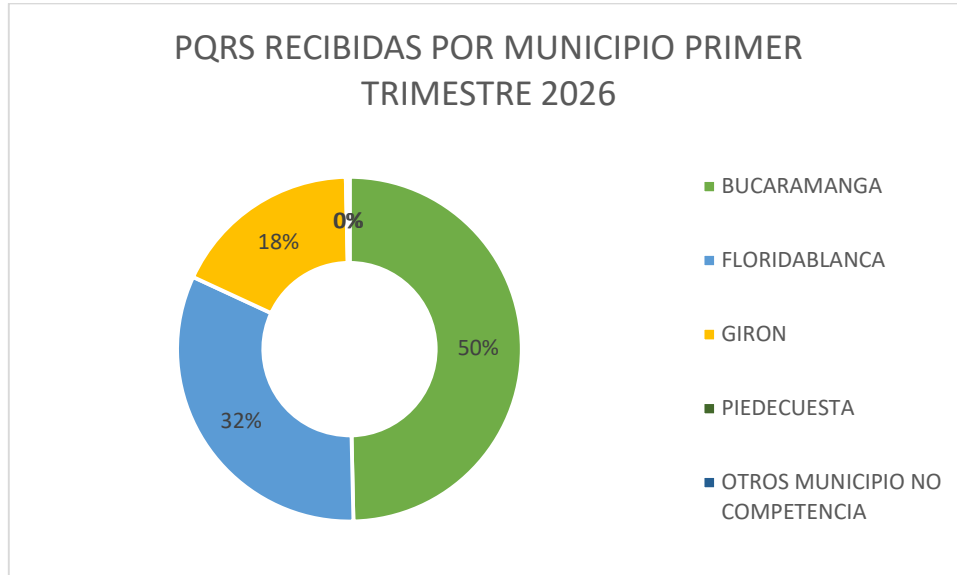


Gráfico 4: PQRS RECIBIDAS POR MUNICIPIO PRIMER TRIMESTRE 2026

SUSCRIPTORES Y PQRS RECIBIDAS POR MUNICIPIO PRIMER TRIMESTRE 2026				
MUNICIPIO	TOTAL, SUSCRIPTORES	% SUSCRIPTORES	TOTAL, PQR'S	% PQRS
BUCARAMANGA	192.557	59%	857	50%
FLORIDABLANCA	91.249	28%	557	32%
GIRÓN	42.910	13%	307	18%
PIEDECUESTA	366	0%	6	0%
TOTAL, PQRS RECIBIDAS POR MUNICIPIO	327.082	100%	1.727	100%

Tabla 5: SUSCRIPTORES Y PQRS RECIBIDAS POR MUNICIPIO PRIMER TRIMESTRE 2026
Fuente: Aplicativo de Servicio al Cliente y Reporte Gestión Comercial-DANE

En cuanto a la distribución por municipio, Bucaramanga continúa concentrando el mayor número de PQRS, con 857 requerimientos (50%) en 2026, aunque presenta una disminución frente al mismo período de 2025 (1.178 PQRS – 55%). Este comportamiento es coherente con su participación en la base de suscriptores (59%) y evidencia una relación proporcional entre el número de suscriptores (192.557) y la demanda de atención.



Por su parte, Floridablanca registra 557 PQRS (32%), incrementando su participación frente a 2025 (590 PQRS – 27%). Este resultado sugiere una mayor interacción de los usuarios con la empresa en este municipio, lo cual constituye un insumo relevante para el fortalecimiento de acciones operativas, comerciales y de atención al usuario.

En el caso de Girón, se recibieron 307 PQRS (18%), manteniendo la misma participación porcentual frente al año anterior (18%), aunque con una disminución en términos absolutos (381 PQRS en 2025). Este comportamiento indica estabilidad en la proporción de requerimientos, pero con una leve reducción en la demanda total.

Finalmente, Piedecuesta registra 6 PQRS (0%), manteniendo una participación marginal, en concordancia con su baja proporción dentro de la base de suscriptores de la empresa, sin generar un impacto significativo en la gestión global.

En términos generales, la distribución de las PQRS por municipio para el primer trimestre de ambas vigencias 2025-2026 reflejan 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 la clasificación de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS), se tuvo en cuenta lo establecido en las Resoluciones SSPD No. 20161300011295 del 28 de abril de 2016 y No. 20188000076635 del 22 de junio de 2018, las cuales definen las causales aplicables para el reporte de información al Sistema Único de Información (SUI) así:



INFORMES CAUSALES SUI-SSPD PRIMER TRIMSTRE 2026					
Causal	Código	Tipo Causal Reclamación	Enero	Febrero	Marzo
FACTURACIÓN		INCONFORMIDAD CON LA MEDICION DEL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	6	5	1
	102				
	105	COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	0	0	0
		COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON INTERESES DE MORA, REFINANCIACIÓN, CARTERA O ACUERDOS DE PAGO	0	2	1
	111				
	113	COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA, NO AUTORIZADOS POR EL USUARIO	0	1	0
	117	ESTRATO INCORRECTO	0	0	0
	118	CLASE DE USO INCORRECTO			2
	119	TARIFA INCORRECTA	0	0	0
	127	INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA	0	0	0
TOTAL, RECLAMACIONES FACTURACIÓN			6	8	4
PRESTACIÓN	308	TERMINACION DEL CONTRATO	1	0	0
		INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO A USUARIOS QUE NO CUENTAN CON UN CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES FORMALIZADO	0	0	0
	312				
	316	ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA	1	0	1
TOTAL, RECLAMACIONES PRESTACIÓN			2	0	1
TOTAL, RECLAMACIONES INSTALACION			0	0	0
PETICIÓN	0	SOLICITUD DE VISITAS A LAS PTAR RÍO FRÍO	0	3	0
	500	TRASLADO POR COMPETENCIA	0	0	0
		ASESORIA A USUARIOS POR ESTADO, FUNCIONAMIENTO Y	2	3	
	502				
	503	ATENCION TECNICA DOMICILIARIA-FUNCIONAMIENTO REDES	34	58	53
	504	SOLICITUD REVISION REDES PUBLICAS	169	203	204
	505	DETECCIÓN DE CONEXIÓN ERRADA	0	0	0
		SEGUIMIENTO Y CONTROL DE VERTIMIENTOS DE AGUAS RES	0	1	0
	506				
	507	SOLICITUD DE PRESTACION DEL SERVICIO	269	227	244
		TRAMITE DE REVISION DE PROYECTOS DE ALCANTARILLADO	2	13	23
	510				
	512	SOLICITUD DE INFORMACION	1	3	3
	513	SOLICITUD CERTIFICACIÓN PAGO DERECHOS DE CONEXIÓN	0	0	0
	514	RED EN SERVIDUMBRE	0	1	0
	515	OTRAS PETICIONES	66	50	72
	516	AUTORIZACION PARA INTERVENCION ESPACIO PUBLICO	1	1	0
TOTAL, PETICIONES			544	563	599
TOTAL, RECLAMACIONES Y PETICIONES			552	571	604
TOTAL, RECLAMACIONES Y PETICIONES TRAMITADAS PRIMER TRIMESTRE 2026					1.727

Tabla 6: PQR CLASIFICADAS POR EL TIPO DE CAUSAL
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:

- ✓ Durante el primer trimestre de la vigencia 2026, se tramitaron un total de 1.727 PQRS, de las cuales la mayor proporción corresponde a peticiones, con 1.706 registros (99%), mientras que las reclamaciones representan un porcentaje mínimo dentro del total.
- ✓ Comportamiento de las reclamaciones: Las reclamaciones presentan un bajo volumen durante el periodo analizado, con un total de 21 casos, distribuidos principalmente en la causal de facturación, que concentra 18 reclamaciones, seguida de prestación del servicio con 3 casos.
- ✓ En el componente de facturación: La principal causal corresponde a la inconformidad con la medición del consumo o producción facturada (Código 102), con un total de 12 casos, lo que evidencia que las diferencias en la percepción del consumo continúan siendo el principal motivo de reclamación por parte de los usuarios.
- ✓ En cuanto a prestación del servicio: Las reclamaciones son mínimas y se relacionan principalmente con el estado de la infraestructura y terminación del contrato, lo que refleja un adecuado comportamiento en la prestación del servicio durante el periodo evaluado.
- ✓ Comportamiento de las peticiones: Las peticiones constituyen el mayor volumen de PQRS, con 1.706 registros, evidenciando una tendencia creciente mes a mes (544 en enero, 563 en febrero y 599 en marzo), lo que refleja una mayor interacción de los usuarios con la empresa.

El análisis del primer trimestre de 2026 evidencia que la gestión de PQRS se concentra principalmente en la atención de peticiones de carácter técnico y operativo, mientras que las reclamaciones mantienen un comportamiento bajo, lo cual es un indicador positivo en términos de calidad del servicio y satisfacción del usuario.

Así mismo, se identifica una tendencia creciente en la demanda de servicios relacionados con la infraestructura y la prestación del servicio, lo que resalta la importancia de continuar fortaleciendo la capacidad operativa y los procesos de atención técnica.



En este contexto, el Área de Servicio al Cliente reafirma su compromiso con la gestión oportuna, eficiente y transparente de las PQRS, garantizando el cumplimiento de la normatividad vigente y la mejora continua en la atención a los usuarios.

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 el primer trimestre de la vigencia 2025 y 2026 corresponden a los siguientes:

RECURSOS DE REPOSICIÓN, APELACIÓN Y QUEJAS ANTE LA SSPD PRIMER TRIMESTRE 2026				
CONCEPTO	1ER. TRIMESTRE 2026	1ER. TRIMESTRE 2025		
TOTAL, DE RECURSOS PRESENTADOS	21	126	↓	-105
ACCEDIDOS POR EMPAS SA	5	1	↑	4
RECHAZADOS O IMPROCEDENTES	0	124	↓	-124
NO ACCEDIDOS POR EMPAS	0	1	↑	-1
EXPEDIENTES REMITIDOS A LA SSPD EN APELACIÓN	2	0	↑	2
NOTIFICACIONES DE FALLOS A FAVOR DE EMPAS S.A.	4	0	↑	4
TRASLADO POR COMPETENCIA	10	0	↑	10
PENDIENTES POR RESOLVER POR LA SSPD	0	0	↑	0
PQRS CERRADAS	1.845	2.081	↓	-236

Tabla 7: RECURSOS DE REPOSICIÓN, APELACIÓN Y QUEJAS ANTE LA SSPD PRIMER TRIMESTRE 2026

Fuente: Aplicativo de Servicio al Cliente

Durante el primer trimestre de 2026, de los 21 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. La diferencia entre el trimestre 2026-2025 se encuentra en la radicación masiva de recursos por caso de brisas y granjas de Provenza con solicitud de terminación de contrato.



2. GESTIÓN CALL CENTER:

La Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A. E.S.P. – EMPAS S.A., en el marco de su estrategia de fortalecimiento de los canales de atención al usuario, implementó el servicio externo de Call Center en el año 2024, el cual durante la vigencia 2025 se consolidó como una herramienta fundamental para la atención oportuna, ágil y eficiente de los requerimientos de la comunidad.

Para el periodo comprendido entre el 31 de enero y el 31 de marzo de 2026, el Call Center continúa desempeñando un papel estratégico como canal de comunicación directo con los usuarios, respondiendo a la creciente demanda de servicios accesibles, confiables y disponibles en tiempo real. A través de este medio, los ciudadanos pueden acceder a información clara y precisa sobre su facturación, radicar y hacer seguimiento a sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS), reportar daños o fallas en la prestación del servicio, así como recibir orientación inmediata sobre los diferentes trámites ofrecidos por la entidad. Dicho servicio se ejecuta a través del contrato N. 005733 cuyo objeto es: “PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y GESTIÓN DE CANALES VIRTUALES, ORIENTADOS A APOYAR Y GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE DE EMPAS S.A”.

Durante este periodo, el Call Center ha permitido fortalecer la experiencia de atención al usuario, optimizando los tiempos de respuesta y garantizando una mayor trazabilidad y control en la gestión de los casos, brindando una alternativa eficiente y accesible para la comunidad.

De igual manera, este canal continúa siendo un apoyo clave para la difusión de información institucional, la promoción de la cultura ciudadana y el fortalecimiento del relacionamiento con los usuarios, permitiendo una comunicación directa y permanente con la comunidad.

Finalmente, la operación del Call Center FEDSIM S.A.S. genera información estadística relevante sobre la atención prestada, la cual se constituye en un insumo fundamental para la toma de decisiones, la mejora continua de los procesos y la optimización de la gestión institucional.



2.1. LLAMADAS TELEFÓNICAS:

Durante el primer trimestre del 2026, EMPAS S.A. se recibió un total de 496 llamadas telefónicas a través de su línea de atención.

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.

Durante el primer trimestre de la vigencia 2026, se registró un total de 496 llamadas entrantes a través del canal telefónico, las cuales fueron clasificadas por tipología con el fin de identificar los principales motivos de contacto de los usuarios con EMPAS S.A. E.S.P.:

TIPOLOGÍA DE LLAMADAS ENTRANTES PRIMER TRIMESTRE 2026		
TIPOLOGÍA	TOTAL	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
PQR	198	40%
INFORMACIÓN GENERAL	137	28%
SERVICIO AL CLIENTE	74	15%
OTROS SERVICIOS	65	13%
GESTION COMERCIAL	10	2%
PROYECTOS EXTERNOS	10	2%
OPERACIÓN E INFRAESTRUCTURA	2	0%
Total, general	496	100%

Tabla 8: TIPOLOGÍA DE LLAMADAS ENTRANTES PRIMER TRIMESTRE 2026
FUENTE: INFORME FEDSIM S.A.S.

De acuerdo con la distribución de las llamadas, se evidencia que el canal telefónico es utilizado principalmente para la gestión de requerimientos formales y la atención de consultas inmediatas, destacándose las siguientes tipologías:



- ✓ PQR (Petición, Queja y Reclamo): con 198 llamadas (40%), se posiciona como la principal causa de contacto, lo que refleja que los usuarios recurren a este canal para radicar solicitudes que requieren atención directa, orientación y seguimiento oportuno.
- ✓ Información General: registra 137 llamadas (28%), evidenciando la necesidad constante de los usuarios de recibir orientación sobre trámites, servicios, requisitos y procesos institucionales.
- ✓ Servicio al Cliente: con 74 llamadas (15%), refleja consultas relacionadas con el estado del servicio, facturación y acompañamiento en la gestión de solicitudes.

Estas tres tipologías concentran el 83% del total de las llamadas, lo que ratifica la relevancia del canal telefónico como medio principal para la atención directa e inmediata al usuario.

Por su parte, las tipologías de Otros Servicios (65 llamadas – 13%), Gestión Comercial (10 llamadas – 2%) y Proyectos Externos (10 llamadas – 2%) presentan una menor participación, pero continúan siendo importantes para la atención de requerimientos específicos.

Finalmente, la tipología de Operación e Infraestructura registra una participación mínima (2 llamadas – 0%), lo que indica que este tipo de requerimientos se canaliza principalmente a través de otros medios o áreas especializadas.

En conclusión, el canal telefónico se consolida como un medio fundamental para la atención inmediata de los usuarios, especialmente en la gestión de PQRS y la resolución de inquietudes generales, contribuyendo a mejorar la accesibilidad, la oportunidad en la respuesta y el fortalecimiento del relacionamiento entre la empresa y la comunidad.

3.2. ATENCIÓN WHATSAPP:

Durante el primer trimestre de la vigencia 2026, se registró un total de 224 interacciones entrantes a través del canal de WhatsApp, las cuales fueron clasificadas por tipología, permitiendo identificar los principales motivos de contacto de los usuarios con EMPAS S.A. E.S.P.



TIPOLOGÍA DE WHATSAPP ENTRANTES PRIMER TRIMESTRE 2026	
TIPOLOGÍA	TOTAL
PQR	82
SERVICIO AL CLIENTE	42
INFORMACIÓN GENERAL	40
PROYECTOS EXTERNOS	28
OTROS SERVICIOS	22
OPERACIÓN E INFRAESTRUCTURA	7
GESTIÓN COMERCIAL	3
TOTAL, GENERAL	224

Tabla 8: TIPOLOGÍA DE WHATSAPP ENTRANTES
FUENTE: INFORME FEDSIM S.A.S.

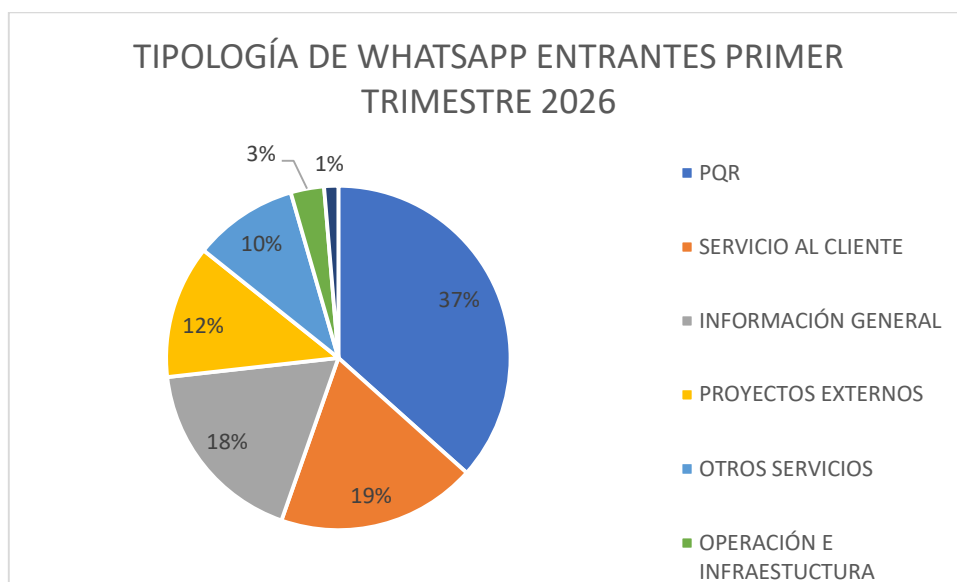


Gráfico 5: TIPOLOGÍA DE WHATSAPP ENTRANTES PRIMER TRIMESTRE 2026

De acuerdo con la distribución de la demanda, se evidencia que el canal es utilizado principalmente para la gestión de requerimientos asociados a atención directa, consultas y solicitudes específicas, destacándose las siguientes tipologías:

- ✓ PQR (Peticiónes, Quejas y Reclamos): con 82 interacciones, se posiciona como la tipología de mayor participación, lo que confirma que los usuarios continúan utilizando WhatsApp como un canal ágil para la radicación y seguimiento de solicitudes formales que requieren atención oportuna.



- ✓ Servicio al Cliente: registra 42 interacciones, reflejando el uso del canal para consultas relacionadas con el estado del servicio, facturación y orientación general al usuario.
- ✓ Información General: con 40 interacciones, evidencia la necesidad constante de los usuarios de recibir orientación sobre trámites, servicios y procesos institucionales, consolidando este canal como un medio efectivo para resolver inquietudes de manera inmediata.

Estas tres tipologías concentran la mayor parte de las interacciones del período, lo que ratifica la importancia del canal como herramienta clave para la atención directa y la resolución de requerimientos ciudadanos.

Cabe mencionar que otras tipologías como Proyectos Externos (28), Otros Servicios (22), Operación e Infraestructura (7) y Gestión Comercial (3) presentan una menor participación, pero continúan siendo relevantes en la atención de necesidades específicas relacionadas con la operación del sistema y la gestión comercial.

En conclusión, el canal de WhatsApp se consolida como un medio de atención eficiente, accesible y de alta demanda por parte de los usuarios, facilitando la comunicación directa con la empresa y contribuyendo a la mejora en los tiempos de respuesta, la satisfacción del usuario y el fortalecimiento del relacionamiento con la comunidad.

3. PLAN ESTRATEGICO DE GESTIÓN 2026-2030

LÍNEA ESTRATEGICA: GESTIÓN DE LAS SOSTENIBILIDAD PROYECTO INVERSIÓN IMPACTO SOCIAL ACTIVIDAD: PARTICIPACIÓN SOCIAL

Para la vigencia 2026, el proyecto de inversión “Impacto Social” cuenta con un presupuesto aprobado de \$1.881.193.595, destinado a la ejecución de programas orientados al fortalecimiento del relacionamiento con la comunidad, la cultura ciudadana y la proyección social de la empresa, los cuales están liderados por el área de Servicio al Cliente.

PRESUPUESTO PROYECTO IMPACTO SOCIAL VIGENCIA 2026			
ACTIVIDAD PRESUPUESTAL	PRESUPUESTO APROBADO	VLR EJECUTADO	% EJECUCIÓN
MANOS AMIGAS	\$ 507.668.000	\$ 0	0%
TODOS SOMOS EMPAS	\$ 200.000.000	\$ 0	0%
EMPAS EN CASA	\$ 1.060.000.000	\$ 60.000.000	6%
CONECTATE CON EMPAS Y EMPAS MAS CERCA	\$ 113.525.595	\$ 0	0%
TOTAL, EJECUTADO PROYECTO IMPACTO SOCIAL PRIMER TRIMESTRE 2026	1.881.193.595	\$ 60.000.000	3%

Tabla 9: PRESUPUESTO PROYECTO IMPACTO SOCIAL VIGENCIA 2026



FUENTE: APLICATIVO PRESUPUESTO EMPAS S.A.

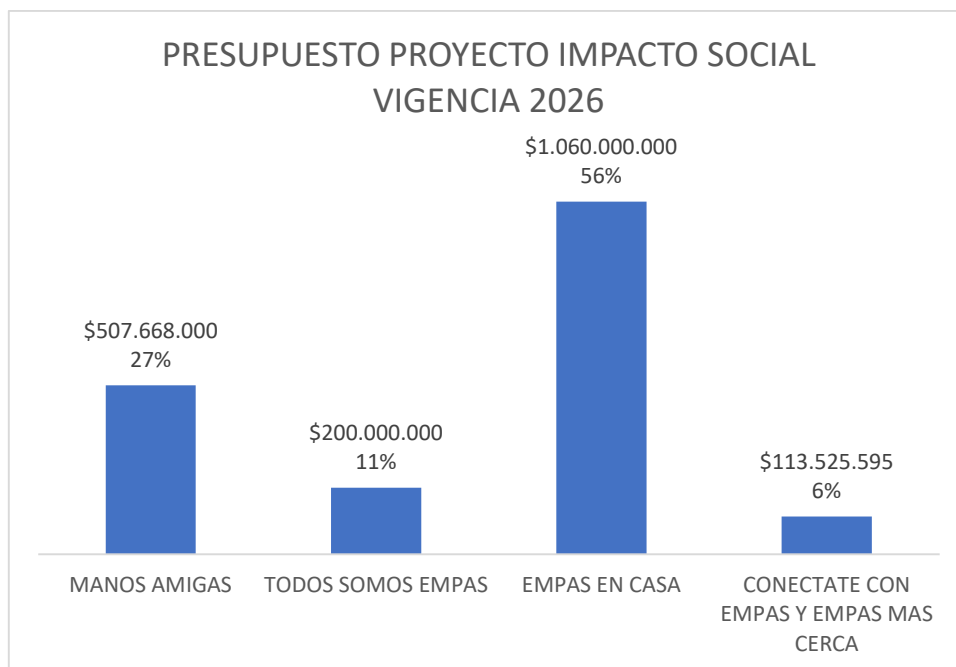


Gráfico 6: PRESUPUESTO PROYECTO IMPACTO SOCIAL VIGENCIA 2026
Fuente: Aplicativo de Presupuesto

Durante el primer trimestre de 2026, se evidencia una ejecución de \$60.000.000, lo que representa un 3 % del total del presupuesto, reflejando un bajo nivel de ejecución en esta etapa inicial del año. Este comportamiento es esperado en cierta medida, dado que los primeros meses suelen estar asociados a procesos de planeación, elaboración cronogramas, proceso contractual para garantizar la buena ejecución de cada uno de los proyectos planteados.

En el análisis por actividad presupuestal, se observa que:

- ✓ El programa “EMPAS EN CASA” presenta una ejecución de \$60.000.000, equivalente al 6 % de su presupuesto asignado (\$1.060.000.000), siendo el único programa con recursos ejecutados durante el período, lo que evidencia su priorización y avance en la fase inicial de la vigencia. Cabe mencionar que estos recursos se ejecutaron mediante el contrato N.005524 cuyo objeto contractual es: “COMPRVENTA DE EMBUDOS CON IMAGEN CORPORATIVA DE EMPAS S.A PARA EL DESARROLLO PROYECTO “JUGUEMOSLE LIMPIO AL ALCANTARILLADO”.
- ✓ El programa “MANOS AMIGAS”, “Todos Somos EMPAS” y “CONÉCTATE CON EMPAS” no registran ejecución presupuestal durante el primer trimestre, lo cual



está asociado a procesos contractuales en curso, programación de actividades o inicio de ejecución en los siguientes periodos.

En términos generales, el bajo porcentaje de ejecución responde a la dinámica propia del ciclo presupuestal, contractual y operativo de los proyectos de inversión, los cuales tienden a concentrar su ejecución en el siguiente trimestre.

No obstante, el área de Servicio al Cliente fortalecerá el seguimiento y control de la ejecución presupuestal, con el fin de garantizar el cumplimiento oportuno de las metas de los indicadores establecidas para la vigencia 2026, dando cumplimiento y respondiendo a la comunidad con una buena gestión social.

Los programas sociales constituyen un componente fundamental para EMPAS S.A., en la medida en que fortalecen el vínculo con la comunidad y permiten que la entidad trascienda su función operativa, aportando al cumplimiento de su responsabilidad social y contribuyendo al bienestar y desarrollo integral de la población.

Para la vigencia 2026, el Área de Servicio al Cliente continuará promoviendo espacios de contacto directo y permanente con los usuarios, lo cual permite generar confianza y credibilidad institucional. Así mismo, facilita la identificación oportuna de las necesidades, expectativas y problemáticas de la ciudadanía, lo que se traduce en una atención más efectiva, cercana y orientada a la mejora continua del servicio.



EMPAS en Casa
Llevamos nuestra oferta
institucional a los barrios con
jornadas de educación ambiental,
sensibilización y participación
familiar.

A continuación, se describirá los programas a ejecutar durante la vigencia 2026:

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:



EMPAS en tu Comuna
Fortalecemos el diálogo con líderes, JAC y ediles, promoviendo la escucha activa y el trabajo conjunto con la comunidad.

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:



Red Sostenible
Educamos a comerciantes en la correcta disposición del aceite de cocina usado, protegiendo el sistema de alcantarillado.

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.



Guardianes del Futuro
*Formamos a niños y niñas en el
cuidado del alcantarillado y la
protección del medio ambiente.*



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:



Eventos Comerciales

Estamos presentes en ferias y espacios comunitarios, promoviendo cultura ambiental y cercanía institucional.



- 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. TODOS SOMOS EMPAS:



Todos Somos EMPAS

Abrimos las puertas de la PTAR Río Frío con recorridos guiados para conocer el tratamiento de aguas residuales.

Este programa constituye una estrategia integral que permite mantener y fortalecer el vínculo entre EMPAS S.A. E.S.P. y la comunidad, promoviendo la sensibilización frente a la importancia del tratamiento de aguas residuales y resaltando el papel fundamental de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) Río Frío en la región de Santander.

Así mismo, mediante la implementación de acciones participativas y una comunicación efectiva, y teniendo en cuenta los resultados positivos obtenidos en su primera fase, se busca continuar consolidando la relación de la



empresa con sus grupos de interés, tales como la comunidad en general, autoridades locales y sector empresarial. De esta manera, se contribuirá al posicionamiento de EMPAS como una entidad comprometida con el bienestar colectivo, generando mayor reconocimiento, confianza y valoración de su gestión.

5.7. CONECTATE CON EMPAS:

El programa “CONÉCTATE CON EMPAS” como una estrategia orientada a fortalecer la interacción directa con comunidades y actores del sector de la construcción, facilitando los procesos de vinculación y legalización del servicio en el área de prestación del servicio de alcantarillado.

Conéctate con EMPAS
*Acercamos el servicio de
alcantarillado a nuevos usuarios en
nuestra zona de influencia.*



5.8. MANOS AMIGAS

Manos Amigas
*Embellecemos los parques de
nuestra zona de influencia a través
de jornadas de limpieza, corte de
césped y sensibilización a la
comunidad sobre el cuidado del
sistema de alcantarillado desde
casa.*



El programa “Manos Amigas” permite generar escenarios de educación ambiental y participación comunitaria que promueven buenas prácticas en el uso del sistema de alcantarillado, la adecuada conexión de redes y la protección del entorno natural. Las acciones de recuperación de zonas verdes lideradas por la EMPAS S.A. E.S.P., en el marco de este programa, producen un impacto positivo e inmediato en las comunidades, al acercar la educación ambiental a los hogares y utilizar los espacios públicos como escenarios estratégicos para la enseñanza y apropiación de una cultura de sostenibilidad ambiental.



De acuerdo con los programas anteriormente mencionados, es importante señalar que durante el primer trimestre de 2026, EMPAS participó en 4 eventos comerciales, mediante jornadas de sensibilización promovieron acciones orientadas al uso adecuado del sistema de alcantarillado y la protección del medio ambiente.

A continuación, se detalla los eventos comerciales desarrollados:

FLORIDABLANCA – 20 DE MARZO
COMPLEJO MEDICO FOSUNAB
ASISTENTES: 40



BUCARAMANGA – 24 DE MARZO
CONSTRUCTORA OTACC SAS
ASISTENTES: 96



CRUZ ROJA- GIRON – 27 DE MARZO
ASISTENTES: 26
NIÑOS: 40



VEOLIA BUCARAMANGA – 28 DE MARZO
ASISTENTES: 77 - NIÑOS: 40





En este contexto, el área de Servicio al Cliente reafirma su compromiso con la mejora continua, el cumplimiento de las políticas internas y los valores institucionales, así como con el fortalecimiento del acercamiento con la comunidad. De igual manera, ratifica su enfoque en la prestación de un servicio oportuno y eficiente a través de los diferentes canales de atención, y en la implementación de estrategias que permitan consolidar a EMPAS S.A. E.S.P. como una entidad cercana, eficiente y comprometida con el bienestar de la comunidad, la sostenibilidad del servicio, mejoras en el impacto ambiental.

LIZETH XIOMARA ARDILA BERNAL

Asesora de Gerencia - Servicio al Cliente

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