



Reclamos de los usuarios y el procedimiento administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento

User claims and administrative procedure in a sanitation service Provider Company

Flores-Navarro, Waldir^{1*}

Viena-Pinedo, José Miguel¹

¹Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú

Recibido: 17 Jul. 2023 | **Aceptado:** 09 Ene. 2025 | **Publicado:** 20 Ene. 2025

Autor de correspondencia*: waldirfloresn@alumno.unsm.edu.pe

Cómo citar este artículo: Flores-Navarro, W. & Viena-Pinedo, J. M. (2025). Reclamos de los usuarios y el procedimiento administrativo en una empresa prestadora de servicios de saneamiento. *Revista Científica Ratio Iure*, 5(1), e595. <https://doi.org/10.51252/rcri.v5i1.595>

RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la influencia del procedimiento administrativo en la efectividad de los reclamos de los usuarios en una empresa prestadora, clasificando los reclamos según su tipología y realizándose el procedimiento administrativo en sus etapas. La investigación fue de tipo básica, nivel descriptivo y diseño no experimental transversal. La población y muestra lo conformaron 50 resoluciones de reclamos de primera instancia; utilizándose como técnica análisis documental y como instrumento guía de análisis documental. Los resultados señalaron que, el reclamo más frecuente según su tipología fue el comercial relativo a la facturación con 96%, frente a 0% de reclamos operacionales y 4% de reclamos no relativos a la facturación. Sobre las etapas del procedimiento administrativo de reclamos, en la de investigación hubo actuación de medios probatorios en 96% frente al 4% en donde no se actuaron; en la de conciliación no se llegó a un acuerdo en 98% frente al 2% en donde sí se llegó; y en la de decisión las resoluciones fueron declaradas infundadas en 72% frente al 28% en donde se declararon fundadas. Concluyendo que el procedimiento administrativo no influye en la efectividad de los reclamos de los usuarios en una empresa prestadora.

Palabras clave: efectividad de reclamos; Emapa San Martín; etapas; tipología

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the influence of the administrative procedure on the effectiveness of the claims of the users in a provider company, classifying the claims according to their typology and analyzing the administrative procedure in its stages. The research was of a basic type, descriptive level and cross-sectional non-experimental design. The population and sample were made up of 50 resolutions of first instance claims; using documentary analysis as a technique and as a guide instrument for documentary analysis. The results indicated that the most frequent claim according to its type was the commercial one related to billing with 96%, compared to 0% of operational claims and 4% of claims not related to billing. Regarding the stages of the administrative claims procedure, in the investigation phase evidence was used in 96% compared to 4% where they were not acted on; in the conciliation process, 98% did not reach an agreement compared to 2% where it was reached; and in the decision, the resolutions were declared unfounded in 72% compared to 28% where they were declared founded. Concluding that the administrative procedure does not influence the effectiveness of user claims in a provider company.

Keywords: effectiveness of claims; Emapa San Martín; stages; typology



1. INTRODUCCIÓN

La Asamblea General de las Naciones Unidas desde la adopción de la Resolución 64/292 el 28 de julio del 2010, establece que el acceso al agua potable limpia y al saneamiento son elementos fundamentales para la realización de todos los derechos humanos (ONU, 2021), reconociéndose expresamente que el derecho humano al agua y al saneamiento constituyen uno de los eventos más significativos en materia de derechos humanos que asegura la dignidad de las personas (Becerra & Salas, 2016).

En el ámbito nacional, nuestra Constitución Política en su artículo 7-A, reconoce el derecho al acceso al agua potable y se le otorga una dimensión prestacional (Matayoshi Collazos et al., 2021), en donde el Estado por medio de este bien público satisface una necesidad de la población, el cual, se entiende, debe ser óptimo, oportuno y asequible (Palacios Valencia, 2020); siendo que, para viabilizar el acceso a este derecho, el Estado concede la administración específica de este recurso a las Empresas Prestadoras de los Servicios de Saneamiento (EPS) que pueden ser públicas, privadas o mixtas (Alvarado Aldana & Marrache Echaiz, 2020), que se encargan de brindar los servicios de agua potable y saneamiento en las zonas urbanas, siendo reguladas por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS (Decreto Legislativo N° 1280, 2016).

En la provincia de San Martín, la encargada de brindar los servicios de saneamiento es la Empresa Municipal de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima (EMAPA San Martín S.A.), cuyo servicio debería estar enmarcado en términos de eficiencia y calidad; sin embargo, en la realidad se percibe que los usuarios continuamente promueven reclamos por el deficiente servicio que reciben de la entidad (Lizarme Rivas, 2023), basados en cortes imprevistos o el cobro de una facturación excesiva o indebida, por lo que, ante la situación presentada, los usuarios de estos servicios deciden iniciar un procedimiento administrativo con el fin de cuestionarlo, presentando sus reclamos ante la EPS, bajo las causales que consideren pertinentes (Oblitas de Ruiz, 2010).

Los reclamos en ese sentido, según lo dispuesto por el artículo 2° del Reglamento General de Reclamos de los Usuarios de Servicios de Saneamiento, se clasifican en: reclamo operacional, que se entiende es originado por los problemas operacionales, es decir, aquellos referidos a aspectos de ingeniería e infraestructura de los servicios de saneamiento dotados por la empresa prestadora; reclamo comercial relativo a la facturación, que es aquel originado por los problemas que tienen incidencia directa en el monto a pagar por el usuario; y, reclamo comercial no relativo a la facturación, que es aquel originado por la falta de solución de los problemas que afectan indirectamente a la facturación o limitan el acceso individual a los servicios.

La EPS al resolver los reclamos en primera instancia origina otro problema, ya que los usuarios no se encuentran convencidos con las decisiones adoptadas por la entidad, manifestando un desacuerdo al procedimiento administrativo efectuado, pues consideran que no asegura el respeto de sus derechos y la satisfacción de sus intereses legítimos (Rojas Franco, 2011). Así entonces, el Reglamento General de Reclamos de los Usuarios de Servicios de Saneamiento, establece tres etapas que debe seguir el usuario cuando presenta un reclamo, como son: la etapa de investigación, en donde se actúa las pruebas según el reclamo instaurado; la etapa de conciliación, en donde el usuario y la empresa prestadora pueden llegar a un acuerdo y poner fin al conflicto; y, la etapa de decisión, en donde se evalúan las pruebas con la finalidad de determinar, mediante resolución, si el reclamo es fundado o infundado.

El problema de investigación, en ese sentido, se centra en cuestionar la actuación de la empresa prestadora, debido a los múltiples reclamos que reciben por el deficiente servicio que brindan, con el fin de determinar la influencia del procedimiento administrativo en la efectividad de los reclamos que promueven los usuarios de los servicios de saneamiento.

Siendo así, la relevancia de la investigación se traduce en estudiar el procedimiento administrativo a partir de los reclamos promovidos por los usuarios afectados ante la empresa prestadora EMAPA San Martín S.A., analizándose las resoluciones emitidas por aquella como ente resolutorio de primera instancia a fin de determinar si realmente son efectivos y se salvaguarda los derechos e intereses de los usuarios.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación fue de tipo básica, ya que se buscó producir nuevos conocimientos y teorías relacionadas al objeto de estudio, lo que permitió complementar la información existente (Hernández Sampieri et al., 2014). El nivel fue descriptivo, toda vez que se tuvo como objeto detallar situaciones y características que respondan a las variables de estudio y estas a su vez a la problemática planteada. El diseño fue no experimental transversal, puesto que no hubo manipulación de variables, y la recolección de datos ocurrió en un momento único.

La población y muestra estuvo compuesta por 50 resoluciones de reclamos de primera instancia; y se consideró como variables de estudio a: reclamos de los usuarios y procedimiento administrativo.

Se utilizó como técnica el análisis documental y como instrumento la guía de análisis documental, la cual fue elaborada de acuerdo con las dimensiones e indicadores de cada una de las variables, con preguntas de tipo cerrada, atendiendo a criterios dicotómicos de Si o No. Las dimensiones de las variables reclamos de los usuarios y procedimiento administrativo fueron tipología y etapas respectivamente, con 3 indicadores cada uno.

Se empleó la estadística descriptiva como método de análisis de datos, ya que permitió procesar, estructurar y representar la información recogida. Además, mediante el uso de tablas y figuras, se facilitó la comprensión de los datos. Asimismo, los resultados se obtuvieron aplicando el programa estadístico SPSS; y la contrastación de la hipótesis se realizó mediante la prueba estadística de Chi-cuadro de Pearson.

3. RESULTADOS

La Tabla 1 evidenció que la tipología de reclamos estuvo dada por los reclamos operacionales, comerciales relativos a la facturación y comerciales no relativos a la facturación. Para el caso de los reclamos operacionales la cantidad estuvo determinada por un 0, es decir, no hubo ningún reclamo que se haya interpuesto por dicho tipo; para el caso de los reclamos comerciales relativos a la facturación se tuvo que se interpusieron 48 reclamos lo que equivale a un 96%; y para el caso de los reclamos no relativos a la facturación, se interpusieron 2 reclamos lo que equivale a un 4%.

Tabla 1.

Clasificación de reclamos según su tipología en EMAPA San Martín

Indicador	Frecuencia	
	Nº	%
Reclamo operacional	0	0%
Reclamo comercial relativo a la facturación	48	96%
Reclamo comercial no relativo a la facturación	2	4%
Total	50	100%

De la Tabla 2, se observó que luego de iniciado el procedimiento administrativo, la primera etapa correspondiente a la de investigación, arrojó que, de la muestra tomada, los reclamos en donde se actuaron los medios probatorios correspondieron a un número de 48 que hicieron un equivalente a 96%, en contraposición a los reclamos en donde no se actuaron los medios probatorios, mismos que dieron un número de 2, lo que hizo un equivalente a 4%. De manera que, en esta etapa, Sí se actuaron los medios probatorios en su mayoría.

La segunda etapa desarrollada correspondió a la de conciliación, en donde de la muestra tomada, se advirtió que, los reclamos en donde se llegó a un acuerdo, correspondieron a un número de 1, que hizo un equivalente a 2%, mientras que, en los que reclamos en donde no se llegó a ningún acuerdo, estos dieron un número de 49, lo que hizo un equivalente a 98%. De manera que, en cuanto a esta etapa del procedimiento administrativo de reclamos, se tuvo que, la conciliación no ha sido favorable a los usuarios, manteniéndose un número negativo en su mayoría.

La tercera etapa correspondió a la decisión, en donde de la muestra tomada, se tuvo advirtió que los reclamos que tuvieron una estimación favorable al usuario, y por tanto se expidió una resolución fundada, correspondió a un número de 14, que hizo un equivalente a 28%, mientras que, en los que reclamos en donde no se tuvo una estimación favorable al usuario, y, por tanto, se expidió una resolución infundada correspondió a un número de 36, que hizo un equivalente a 72%. De manera que, en cuanto a esta etapa del procedimiento administrativo de reclamos, se tuvo que, la decisión adoptada por la EPS no ha sido favorable a los usuarios, manteniéndose un número negativo en su mayoría.

Tabla 2.

Clasificación del procedimiento administrativo en todas sus etapas en EMAPA San Martín

Indicador	Ítem	Sí		No		Total	
		N°	%	N°	%	N°	%
Investigación	Actuación probatoria	48	96%	2	4%	50	100%
Conciliación	Acuerdo conciliatorio	1	2%	49	98%	50	100%
Decisión	Resolución fundada	14	28%	36	72%	50	100%

Al cruzar las variables, se evidenció que, en cuanto a los reclamos fundados, el mayor porcentaje correspondió al 92,9% en los casos donde hubo investigación, pero no conciliación, frente a un 7,1% en donde si hubo investigación y también conciliación, y, un 0,0% en donde existió nula presencia de casos en donde no hubo investigación ni conciliación. Para el caso de los reclamos infundados, el mayor porcentaje correspondió al 94,4% en los casos en donde hubo investigación, pero no conciliación, frente a un 0,0% en donde existió nula presencia de casos en donde hubo investigación y también conciliación, y, un 5,6% en donde no hubo investigación ni conciliación. Siendo entonces que, el total de reclamos tanto fundados como infundados en donde hubo investigación, pero no conciliación fue del 94,0%, siendo este caso el de mayor porcentaje, frente al 2,0% de casos en donde hubo investigación y también conciliación, siendo este el de menor porcentaje, y, el 4,0% de casos en donde no hubo investigación ni conciliación.

Tabla 3.

Tabla de contingencia: Efectividad de los reclamos por procedimiento administrativo

		Procedimiento administrativo			Total	
		Investigación Sí, Conciliación No	Investigación Sí, Conciliación Sí	Investigación No, Conciliación No		
Efectividad de los reclamos	Fundado	Recuento	13	1	0	14
		% dentro de Efectividad del procedimiento	92,9%	7,1%	0,0%	100,0%
	Infundado	Recuento	34	0	2	36
		% dentro de Efectividad del procedimiento	94,4%	0,0%	5,6%	100,0%
Total		Recuento	47	1	2	50

% dentro de Efectividad del procedimiento	94,0%	2,0%	4,0%	100,0%
---	-------	------	------	--------

De la Tabla 4, se observó que el valor de significancia fue 0,187 siendo menor a 0.05, por tanto, se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis alternativa, con un nivel del 95% de confiabilidad.

Tabla 4.

Prueba estadística de chi cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	3,352 ^a	2	0,187
Razón de verosimilitud	3,863	2	0,145
Asociación lineal por lineal	0,092	1	0,762
N de casos válidos	50		

a. 4 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,28

4. DISCUSIÓN

Los resultados para el objetivo general evidencian que el procedimiento administrativo no influye en la efectividad de los reclamos de los usuarios en EMAPA San Martín, esto porque el valor de significación (valor crítico observado) fue 0,187, el cual como se observa es mayor a 0.05, por tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa. Siendo así, los autores difieren con lo señalado por Gonzales, (2018), al expresar que el procedimiento administrativo de reclamos es en su mayoría eficaz, por cuanto del resultado obtenido se ha evidenciado que al no influir el procedimiento en la efectividad de los reclamos interpuestos por los usuarios se tiene que el mismo resulta débil, pues no satisface y da solución a sus pretensiones, originándose afectación a sus derechos.

Para el objetivo específico 1, los resultados arrojaron que según su tipología, los reclamos interpuestos por los usuarios ante EMAPA San Martín S.A., ha sido en su mayoría el relacionado a los reclamos relativos a la facturación, este resultado concuerda con lo mencionado por García (2017) y Chavez (2021), quienes señalan, que en EMAPA San Martín y SEDAPAL, respectivamente, los reclamos se han desarrollado de acuerdo a sus tipos, siendo estos, el reclamo operacional, el relativo a la facturación y el no relativo a la facturación; indicando que es frecuente la interposición de reclamos relativos a la facturación, por motivos como promedios mal aplicados, errores en la toma de lectura, fugas internas, fugas en la caja de control y falta de responsabilidad de pago por parte del usuario, que inciden directamente en el monto facturado; y que a su vez, encuentra también relación con la percepción de los usuarios respecto a la empatía que tiene la empresa con ellos mismos y el nivel de atención y resolución de sus reclamos, que se desarrollan de forma regular, pero que se traduce en esa disconformidad y disgusto claramente percibidos, ya que consideran que la prestación de los servicios que otorga la empresa es deficiente.

Para el objetivo específico 2, los resultados arrojaron que en cuanto a las etapas del procedimiento administrativo de reclamos instaurados por los usuarios ante EMAPA San Martín S.A., la etapa de investigación arrojó que en su mayoría si se actuaron los medios probatorios aportados por las partes; siendo que, en la etapa de conciliación, se logró llegar a un solo acuerdo para tratar de solucionar el problema detectado en la que ambas partes salieran beneficiadas, lo que finalmente, se tradujo que, en la etapa de decisión, la EPS resolviera en su mayoría que los reclamos presentados por los usuarios fueran declarados infundados.

De esto se puede inferir entonces que, si bien se cumplen todas las etapas, la entidad, en cuanto al procedimiento administrativo desarrollado, no ha propiciado que se den las condiciones favorables a los usuarios, observándose dicha situación cuando no da mayor credibilidad a la valoración que hacen de los

medios probatorios aportados, o cuando la conciliación no surte ese efecto de resolver la controversia, persistiendo el reclamo hasta que tomen conocimiento de la decisión, la cual resulta ser adversa a sus pretensiones; esto claramente, evidencia vulneración a sus derechos, y un procedimiento administrativo engorroso y que no persigue la finalidad para el que se ha instaurado; haciendo a su vez que, los usuarios no decidan interponer recurso impugnatorio alguno, por considerarlo contraproducente, aceptando muchas veces, de manera injusta y desproporcionada, lo adoptado por la EPS.

Así entonces, acorde a lo antes mencionado, los autores coinciden con lo señalado por Rojas (2020), en el sentido que, cuando se da inicio a un procedimiento administrativo no se cumple con las garantías a favor de los intereses o pretensiones de los usuarios lo que genera una ventaja preponderante a favor de la entidad, quien se encuentra en mejores condiciones o posee mayor información de cómo debe desenvolverse o actuar en una controversia; esta situación, claramente debe ser revertida a favor de los usuarios, siendo así, los autores concuerdan con lo expresado por Castillo (2019) al señalar que un procedimiento administrativo, en este caso de reclamos, debe ser reorientado para un funcionamiento más óptimo, teniendo como razón de ser la pretensión de los usuarios; puesto que, como se había estado mencionado existen causas diversas que muestran una marcada insatisfacción y disconformidad respecto de cómo se desarrolla el procedimiento, misma que no cumple con las expectativas deseadas, más aún cuando se trata de servicios tan esenciales, como los de saneamiento.

Concordando también los autores con lo señalado por Ferrer (2021), en el sentido que se debe reclamar, instaurando un procedimiento administrativo cuando existe retardo o se evidencia que la prestación de los servicios públicos por parte de la entidad o empresa, es deficiente; con el fin de asegurar, la satisfacción de la pretensión incoada mediante un procedimiento administrativo que se desarrolle de forma justa y regular en donde puedan expresarse válidamente las garantías que la fundamentan.

CONCLUSIONES

Se concluye que el procedimiento administrativo no influye en la efectividad de los reclamos de los usuarios en EMAPA San Martín; ya que las etapas del mismo suelen desarrollarse conforme la ley lo establece, de manera que no influye en los reclamos que los usuarios interponen, ya que no se produce ningún cambio en la satisfacción de sus pretensiones y el aseguramiento de sus derechos que impacte positivamente sobre los mismos.

La empresa prestadora debe realizar reportes semanales sobre la cantidad de reclamos ingresados según su tipología y, sobre ello, implementar mecanismos y/o estrategias para su atención rápida, de manera que la frecuencia de estos disminuya considerablemente, y brinde una protección idónea a los usuarios de los servicios de saneamiento. Para optimizar el procedimiento administrativo de reclamos se insta al cumplimiento de los plazos establecidos para cada etapa con la intención de alcanzar una decisión en un tiempo razonable.

Para dar efectividad a los reclamos de los usuarios, es conveniente, la creación de espacios de divulgación informativa que versen sobre los derechos, deberes y obligaciones de los usuarios respecto a los servicios de saneamiento, así como del procedimiento de reclamos a seguir, de tal manera que se vea reducida significativamente la asimetría informativa.

Finalmente, es necesario, la realización de trabajos de investigación complementarias en relación al tema planteado, ampliando la muestra y ubicando el estudio en un contexto más actual, para determinar la influencia del procedimiento administrativo en la efectividad de los reclamos, así como la percepción que tienen los usuarios sobre estos.

FINANCIAMIENTO

Este estudio-artículo fue financiado por la Universidad Nacional de San Martín, a través del Instituto de Investigación y Desarrollo con Resolución N°. 623-2022-UNSM/CU-R.

CONFLICTO DE INTERESES

No existe ningún tipo de conflicto de interés relacionado con la materia del trabajo.

CONTRIBUCIÓN DE LOS AUTORES

Conceptualización, curación de datos, análisis formal, investigación, metodología, validación, redacción - borrador original, redacción - revisión y edición: Flores-Navarro, W. y Viena-Pinedo, J. M.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado Aldana, J., & Marrache Echaiz, I. (2020). Agua y Saneamiento en el Perú: Estado, retos y reflexiones. *Revista De Derecho Administrativo*, 19, 383-410.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/24314>
- Becerra, J., & Salas, I. (2016). El derecho humano al acceso al agua potable: aspectos filosóficos y constitucionales de su configuración y garantía en Latinoamérica. *Prolegómenos*, 19(37), 109.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-182X2016000100009
- Castillo, C. (2019). *Procesos de reclamos y derechos de los usuarios del servicio de saneamiento de agua y alcantarillado de la EPS Grau – Sullana* [Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/45926>
- Chavez, F. (2021). *Manejo de la gestión de reclamos del equipo comercial Breña de Sedapal y su relación con la satisfacción de los usuarios* [Universidad Agraria La Molina].
<https://hdl.handle.net/20.500.12996/4846>
- Decreto Legislativo N° 1280. (2016). Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. *Ministerio del Ambiente (29 de diciembre de 2016)*.
<https://www.minam.gob.pe/disposiciones/decreto-legislativo-n-1280/>
- Ferrer, L. (2021). Acción de reclamo en la prestación de los servicios públicos a la luz de la Jurisdicción - Administrativa Venezolana. *Revista Digital de Investigación y Postgrado*, 2(4).
<https://doi.org/10.59654/redip.v2i4.33>
- Gonzales, L. (2018). *Notificación electrónica en el procedimiento de reclamos de la entidad prestadora de Servicios de Saneamiento EPSEL S.A. Chiclayo*. [Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/24998>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación (6ta ed.)*. McGraw-Hill Education.
- Lizarme Rivas, A. (2023). Abordajes en la disminución de reclamaciones en la prestación de agua potable en Moquegua, 2019. *Gestión en el Tercer Milenio*, 26(51), 17-30.
<https://doi.org/10.15381/gtm.v26i51.25506>
- Matayoshi Collazos, A., Mejia Briones, J., & Chuquitapa Guzman, J. (2021). Deconstruyendo el derecho al agua potable en el Perú: nuevos retos a nuestros doscientos años como República. *THEMIS Revista de Derecho*, 80, 279-293. <https://doi.org/10.18800/themis.202102.013>
- Oblitas de Ruiz, L. (2010). *Servicios de agua potable y saneamiento en el Perú: beneficios potenciales y determinantes de éxito* [CEPAL]. <https://repositorio.cepal.org/entities/publication/d570cb84-ac01-4426-9a74-edf19a62164e>
- ONU. (2021). *Agua*. Organización de la Naciones Unidas. <https://www.un.org/es/global-issues/water>

- Palacios Valencia, Y. (2020). Acceso al agua potable y saneamiento: Desafío en las Américas para colectivos étnicos desde los estándares internacionales de protección de los derechos humanos. *Relaciones Internacionales*, 45, 137-162.
<https://doi.org/10.15366/relacionesinternacionales2020.45.006>
- Rojas Franco, E. (2011). El debido procedimiento administrativo. *Derecho PUCP*, 67, 177-188.
<https://doi.org/10.18800/derechopucp.201102.008>
- Rojas, M. (2020). *La naturaleza jurídica de los reclamos de los usuarios en el procedimiento de los servicios de saneamiento* [Pontificia Universidad Católica del Perú].
<http://hdl.handle.net/20.500.12404/19090>