

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS LA UNIÓN S.A. E.S.P.
I TRIMESTRE - 2020**

La Unión, 31 de Marzo de 2020

Elaboró: Dayana López Ríos, Practicante

Aprobó: Carmen Judith Valencia Moreno, Gerente General

OBJETIVO(S): Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 a través del informe de seguimiento de las PQRS que recibe, tramita y resuelve la Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A. E.S.P.

INFORMACIÓN GENERAL:

El presente informe corresponde al seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que recibió la Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A. E.S.P. para el periodo comprendido entre el 01 de Enero de 2020 y el 31 de Marzo de 2020; para ello se tomó la información contenida en el sistema Saimyr, en el módulo de PQRS. Dicho seguimiento se realiza en aras de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

MARCO CONCEPTUAL

SUGERENCIA: Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.

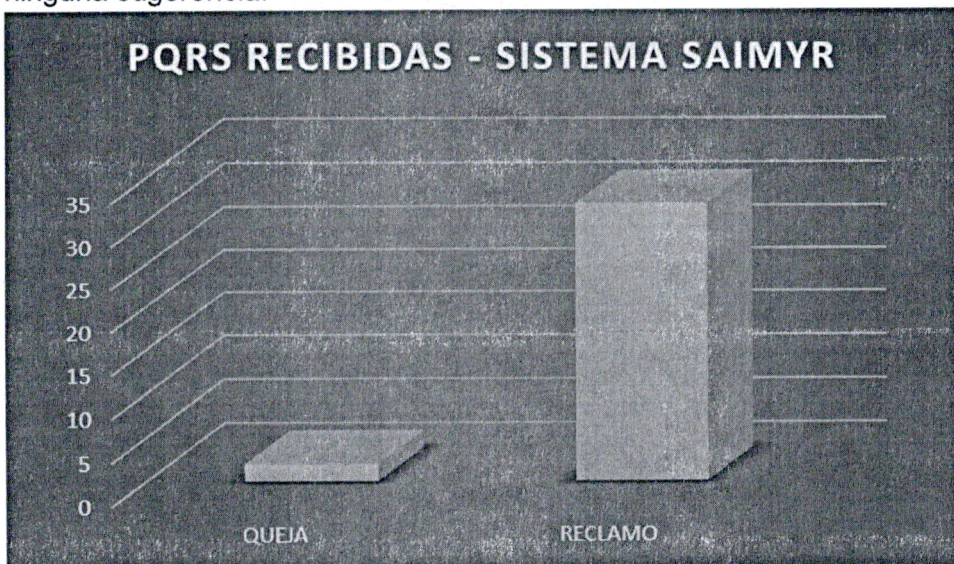
PETICIÓN: Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.

QUEJA: Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios.

RECLAMO: Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos.

1. PQRS RECIBIDAS PARA ESTE PERIODO:

De acuerdo a la información contenida en el Sistema Saimyr, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (01 de Enero de 2020 y 31 de Marzo de 2020), La Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A. E.S.P. recibió un total de 36 PQRS de las cuales 2 corresponden a Quejas y 34 a Reclamos. Para este periodo no se presentó ninguna sugerencia.



2. PQRS POR TIPO DE PETICION:

Para el periodo de análisis se generaron las siguientes clases de PQRS:

QUEJAS	FRECUENCIA
Alcantarillado	1
Aseo	1

RECLAMOS	FRECUENCIA
Inconformidad con el consumo del servicio de acueducto	33
Cobro múltiple y o acumulado	1

2. PQRS ATENDIDAS.

Todas las PQRS presentadas en el periodo evaluado fueron atendidas por el personal de la Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A. E.S.P. En todos los casos el usuario que

presento la PQRS fue informado sobre el estado de la misma y/o la solución que la empresa le dio.

3. MEDIOS DE RECEPCION.

A continuación, se presentan los medios utilizados por la empresa para la recepción de las PQRS, y la frecuencia que tuvieron para este periodo en la recepción de los mismos.

MEDIOS	FRECUENCIA
Buzón de Sugerencias	0
Página Web	0
Correo Electrónico	0
Línea telefónica de atención al usuario	1
Oficina de Atención al Usuario (Verbal)	34
Escritas	1

Como se puede observar en el cuadro, con base en los registros la mayoría de los usuarios hicieron sus PQRS de manera verbal a través de la Oficina de atención al Usuario y una minoría las presento de manera escrita y telefonica. Los otros medios no se utilizaron en este periodo.

4. FRECUENCIA CON LA QUE SE REVISAN LOS MEDIOS:

Buzón de sugerencias: No se tiene establecido el plazo para revisarlo.

Página Web: Se revisa constantemente por el funcionario encargado del manejo y actualización de la misma.

Correo electrónico: Este correo es revisado constantemente por la Secretaria General.

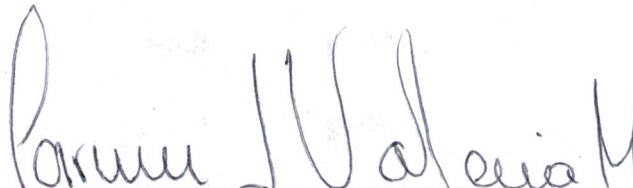
Línea de atención al usuario: Se tiene disponible la línea telefónica 556 1650 Extensión 108 para la recepción de PQRS. Los funcionarios a cargo de esta línea se encuentran disponibles en el horario de 8:00 Am a 12:30 M y de 2:00 Pm a 5:30 Pm. Por ende, todas las PQRS realizadas a través de este medio y en el horario ya establecido serán registradas y comunicadas al personal a cargo de su solución.

Oficina de Atención al Usuario: La oficina de atención al usuario está abierta al público desde las 8:00 Am hasta 12:30 M y de 2:00 Pm a 5:30 Pm. Las peticiones que ingresan por estos medios inmediatamente se automatizan. Luego estas se comunican al área responsable para su respectiva solución.

RECOMENDACIONES

- El funcionario encargado de la Atención al Usuario deberá revisar de manera permanente los diferentes medios para la recepción de las PQRS tales como el Buzón de Sugerencias, la Pagina Web, el correo electrónico y la línea telefónica con el fin de asignarla oportunamente al responsable de la respuesta.
- Realizar capacitaciones de manera más frecuente al funcionario encargado de la recepción de las PQRS, así como a los responsables de la respuesta en cada una de las áreas.
- Difundir en la comunidad los diferentes medios que existen para la recepción y tramite de PQRS utilizando los espacios de participación con la comunidad.
- Establecer y utilizar los formatos necesarios para el debido manejo de las PQRS.
- Todas las PQRS deberán quedar registradas en el sistema Saimyr, en el módulo destinado para ello. Por ende, si las PQRS se realizan a un funcionario diferente al encargado de recibirlas y registrarlas, estas deberán ser informadas al área de correspondiente para su cargue en el sistema.

Atentamente,


CARMEN JUDITH VALENCIA MORENO
Gerente General.