

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN  
LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS LA UNIÓN S.A. E.S.P  
TRIMESTRE II - 2022**

La Unión, 27 de julio de 2022

**Elaboró: Verónica Botero Muñoz, Contratista**

**Aprobó: Carmen Judith Valencia Moreno, Gerente General**

**OBJETIVO:** 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 abril de 2022 y el 30 de junio de 2022; 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.

Calle 10 N°.10-36 TEL: 556 16 50 La Unión – Antioquia.

e- mail: [esp@launion-antioquia.gov.co](mailto:esp@launion-antioquia.gov.co)

Sitio web: [www.launionsaesp.com](http://www.launionsaesp.com)

**¡Más cerca de ti y de tu hogar!**

### 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 abril de 2022 y el 30 de junio de 2022), La Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A. E.S.P. recibió un total de 13 PQRS de las cuales 13 corresponden a Reclamos. Para este periodo no se presentó ninguna queja, petición o sugerencia.

### 2. PQRS POR TIPO DE PETICION:

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

RECLAMOS	FRECUENCIA
Inconformidad con el consumo del servicio de acueducto	13

### 3. 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 dando **respuesta el mismo día** de presentada la PQRS. En todos los casos el usuario que presentó la PQRS fue informado sobre el estado de la misma y/o la solución que la empresa le brindó.

### 4. MEDIOS DE RECEPCIÓN.

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	0
Oficina de Atención al Usuario (Verbal)	13
Escritas	0

Calle 10 N°.10-36 TEL: 556 16 50 La Unión – Antioquia.

e- mail: [esp@launion-antioquia.gov.co](mailto:esp@launion-antioquia.gov.co)

Sitio web: [www.launionsaesp.com](http://www.launionsaesp.com)

**¡Más cerca de ti y de tu hogar!**

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

Se evidenció una disminución de los reclamos por parte de los usuarios con respecto al período anterior en el cual se presentaron 16 reclamos y 1 petición durante el trimestre, se debe evaluar las causas y tipos de reclamos para continuar disminuyendo el índice de PQRS mediante la optimización de los procesos y buscar estrategias que permitan dar claridad al suscriptor sobre las principales causas de aumento del consumo. Se evidencia que la principal causa de los reclamos presentados es la inconformidad que manifiesta el cliente frente al aumento del consumo en acueducto, de los 13 reclamos presentados solo 4 se dieron a favor del cliente, los demás obedecen a un buen proceso en el servicio de acueducto que ofrece la empresa.

Para el trimestre se evidencia que la empresa realiza una reposición de equipos donde se maneja la terminal de lecturas lo que sería una acción de mejora evitando el reproceso en el procedimiento de lecturas por falla en el sistema y/o los equipos a la hora de realizar la lectura de consumo.

## **5. FRECUENCIA CON LA QUE SE REVISAN LOS MEDIOS:**

**Buzón de sugerencias:** Se revisa quincenalmente.

**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 16 50 Extensión 108 para la recepción de PQRS. Los funcionarios a cargo de esta línea se encuentran disponibles de lunes a viernes desde las 7:30 am hasta 12:30 pm y de 2:00 pm a 4:00 pm, y los días sábados desde las 8:00 am hasta las 12:00 m. 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 de lunes a viernes desde las 7:30 am hasta 12:30 pm y de 2:00 pm a 4:00 pm, los días sábados el horario de

Calle 10 N°.10-36 TEL: 556 16 50 La Unión – Antioquia.

e- mail: [esp@launion-antioquia.gov.co](mailto:esp@launion-antioquia.gov.co)

Sitio web: [www.launionsaesp.com](http://www.launionsaesp.com)

**¡Más cerca de ti y de tu hogar!**

atención es desde las 8:00 am hasta las 12:00 m. Las peticiones que ingresan por estos medios inmediatamente se automatizan. Luego estas se comunican al área responsable para su respectiva solución.

## **RECOMENDACIONES**

- Realizar capacitaciones de manera frecuente al funcionario encargado de la recepción de las PQRS, así como a los responsables de la respuesta en cada una de las áreas.
- Continuar con la difusión en la comunidad los diferentes medios que existen para la recepción y trámite de PQRS utilizando los espacios de participación con la comunidad.
- 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 correspondiente para su cargue en el sistema.
- Es importante actualizar el archivo estructurado para la consulta del estado de PQRS por parte de los usuarios publicado en la página web, con el fin de que cada ciudadano pueda realizar u seguimiento cuando desee sobre el estado de su PQR

Atentamente,

*Verónica Botero Muñoz.*  
**VERÓNICA BOTERO MUÑOZ**  
**Contratista Fortalecimiento Institucional**

Calle 10 N°.10-36 TEL: 556 16 50 La Unión – Antioquia.

e- mail: [esp@launion-antioquia.gov.co](mailto:esp@launion-antioquia.gov.co)

Sitio web: [www.launionsaesp.com](http://www.launionsaesp.com)

**¡Más cerca de ti y de tu hogar!**

**PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

Con Fch. PQR entre 01/04/2022 y 30/06/2022

Tipo PQR	Tipo Servicio	Medio Utilizado	Causa	Conforme	# de PQR
Reclamo	Acueducto	Verbal	430	_____	13
				_____	13
				_____	13
				_____	12
			431	_____	12 Promedio dias resp: 0
				_____	1 Promedio dias resp: 0



# EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS LA UNION S.A. E.S.P.

## PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Con Fch. PQR entre 01/04/2022 y 30/06/2022

Más cerca de ti y de tu hogar

Año	PQR	# PQR	Dir Ubicacion	Ruta	Código	Año y # Fact.	Tipo Servicio	Causal SUI	Conforme	Fch Pqr	Fch Resp Esperada	Fch Resp	# días Resp.	Tipo
2022	R	17	CL 12 N 13-59	001	679500	2022 17062	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONE		30/04/2022	20/05/2022	30/04/2022	0	CONSI
2022	R	18	CR 8 N 9-31	001	27300	2022 15493	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONE		30/04/2022	20/05/2022	30/04/2022	0	CONSI
2022	R	19	CL 3 N 11-50 PISO 2	001	1008930	2022 23537	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONE		31/05/2022	21/06/2022	31/05/2022	0	CONSI
2022	R	20	VILLAS DEL RIO 25	001	6004800	2022 22685	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONE		31/05/2022	21/06/2022	31/05/2022	0	CONSI
2022	R	21	CL 12 N 6-34 PISO 2	001	124500	2022 23677	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONE		31/05/2022	21/06/2022	31/05/2022	0	CONSI
2022	R	22	CL 12 N 13-66	001	678900	2022 22196	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONE		31/05/2022	21/06/2022	31/05/2022	0	CONSI
2022	R	23	CR 10 N 6-05	001	924000	2022 22791	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONE		31/05/2022	21/06/2022	31/05/2022	0	CONSI
2022	R	24	CL 1 SUR 8-03 PISO 1	001	1195800	2022 24315	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONE		31/05/2022	21/06/2022	31/05/2022	0	CONSI
2022	R	25	CL 14 N 12 -45 PISO 2	001	778500	2022 24985	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONE		31/05/2022	21/06/2022	31/05/2022	0	CONSI
2022	R	26	CL 12 N 6-32	001	124200	2022 18543	Acueducto	103 COBROS INOPORTUNOS		31/05/2022	21/06/2022	31/05/2022	0	CONSI
2022	R	27	CR 10 N 9-38 APT 302	001	332430	2022 18543	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONE		31/05/2022	21/06/2022	31/05/2022	0	CONSI
2022	R	28	CL 7A N 12-14 PISO 1	001	1280700	2022 25563	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONE		31/05/2022	21/06/2022	31/05/2022	0	CONSI
2022	R	29	CR 11 N 12-64	001	504600	2022 21835	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONE		31/05/2022	21/06/2022	31/05/2022	0	CONSI

Promedio de Dias: 0

de Causal EEPP:	Desplazado	Tipo Ambiental	Descripcion Ambiental	Atribuible	Notificacion	Seguimiento
JMOS INCONSISTE NO		NINGUNO		El cliente	N	N
JMOS INCONSISTE NO		NINGUNO		El cliente	N	N
JMOS INCONSISTE NO				La empresa	N	N
JMOS INCONSISTE NO		NINGUNO		El cliente	N	N
JMOS INCONSISTE NO		NINGUNO		La empresa	N	N
JMOS INCONSISTE NO		NINGUNO		La empresa	N	N
JMOS INCONSISTE NO		NINGUNO		La empresa	N	N
JMOS INCONSISTE NO		NINGUNO		La empresa	N	N
JMOS INCONSISTE NO		NINGUNO		El cliente	N	N
JMOS INCONSISTE NO		NINGUNO		La empresa	N	N
JMOS INCONSISTE NO		NINGUNO		La empresa	N	N
JMOS INCONSISTE NO		NINGUNO			N	N