

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

La Unión, 31 de octubre de 2022

Elaboró: Verónica Botero Muñoz, Contratista

Aprobó: Orlando de Jesús Zuluaga Tobón, 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 julio de 2022 y el 31 de octubre de 2022; para ello se tomó la información contenida en el sistema Saimy, 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°.13-36 TEL: 556 16 50 La Unión – Antioquia.

e- mail: esp@launion-antioquia.gov.co

Sitio web: 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 julio de 2022 y el 31 de octubre de 2022), La Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A. E.S.P. recibió un total de 25 PQRS de las cuales 25 corresponden a Reclamos. Para este periodo no se presentó ninguna queja, petición o sugerencia.

2. PQRS POR TIPO DE PETICIÓN:

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

| RECLAMOS | FRECUENCIA |
|--|------------|
| Inconformidad con el consumo del servicio de acueducto | 24 |
| Cobros inoportunos | 1 |

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) | 25 |
| Escritas | 0 |

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

e-mail: esp@launion-antioquia.gov.co

Sitio web: www.launionesaesp.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 un aumento de los reclamos por parte de los usuarios con respecto al periodo anterior en el cual se presentaron 13 reclamos durante el trimestre, se debe evaluar las causas y tipos de reclamos para disminuir 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 25 reclamos presentados solo 6 se dieron a favor del cliente, los demás obedecen a un buen proceso en el servicio de acueducto que ofrece la empresa, de los cuales debe evaluarse los procesos de lecturas y cobros.

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 Secretaría 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 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.

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

e-mail: esp@launion-antioquia.gov.co

Sitio web: www.launionsaesp.com

¡Más cerca de ti y de tu hogar!

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.
- Contar 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 Sainyr, en el módulo destinado para el oficio. 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 el 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

Sitio web: www.launionsaesp.com

¡Más cerca de ti y de tu hogar!