

**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 - 2023**

La Unión,

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 abril de 2023 y el 30 de junio de 2023; 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.

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!

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 abril de 2023 y el 30 de junio de 2023), La Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A. E.S.P. recibió un total de 20 PQRS de las cuales 19 corresponden a Reclamos y 1 petición. Para este periodo no se presentó ninguna queja o sugerencia.

2. PQRS POR TIPO DE PETICION:

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

PETICIONES	FRECUENCIA
Retiro de usuario de la facturación conjunta de la tasa de Aseo por medio de EPM.	1

RECLAMOS	FRECUENCIA
Inconformidad con el consumo del servicio de acueducto.	18
Cobro desconocido	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 presento 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.

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!

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)	19
Escritas	1

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. El derecho de petición se recibió de manera escrita con radicado de entrada en las instalaciones de la empresa.

Se evidenció un aumento de los reclamos por parte de los usuarios con respecto al período anterior en el cual se presentaron 12 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 18 reclamos por este tipo presentados 9 se dieron a favor del cliente es decir que se presentaron fallas en la prestación del servicio de lectura y facturación, 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 Secretaria de gerencia.

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

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!

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.

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 tramite 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

Sitio web: www.launionsaesp.com

¡Más cerca de ti y de tu hogar!

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
Con Fch. PQR entre 01/04/2023 y 30/06/2023

Tipo PQR	Tipo Servicio	Medio Utilizado	Causa	Conforme	# de PQR	
Petición	Aseo	Escrito			1	
					1	
					1	
				S	1	
					1 Promedio dias resp: 0	
Reclamo	Acueducto	Verbal			19	
					18	
			430		18	
					17	17 Promedio dias resp: 0
				432		1
						1 Promedio dias resp: 0
Alcantarillado	Verbal				1	
					1	
		474		1		
					1 Promedio dias resp: 0	

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

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
Con Fch. PQR entre 01/04/2023 y 30/06/2023

Pag. 1 de 1
03-Oct-2023 12:45:34
User:VBOTERO
20 Documentos

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
2023	P	2	CL 17 N 11-34 PISO 2	001	821100	2023 9666	Aseo		S	04/04/2023	25/04/2023	04/04/2023	0	
2023	R	13	CL 9 N 11-29	001	590400	2023 17470	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONE		29/04/2023	19/05/2023	29/04/2023	0	CONSI
2023	R	14	CR 11 N 9-75	001	559800	2023 19286	Acueducto	104 COBRO DESCONOCIDO		29/04/2023	19/05/2023	29/04/2023	0	CONSI
2023	R	15	CR 16 N 18-08	001	808800	2023 17973	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONE		29/04/2023	19/05/2023	29/04/2023	0	CONSI
2023	R	16	CR 2 N 13A-74 PISO 2	001	870870	2023 21316	Alcantarillado	102 INCONFORMIDAD CON EL CONE		29/04/2023	19/05/2023	29/04/2023	0	
2023	R	17	CR 2 N 13A-120	001	876900	2023 18135	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONE		29/04/2023	19/05/2023	29/04/2023	0	CONSI
2023	R	18	CR 12 N 9-05	001	599100	2023 17487	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONE		29/04/2023	19/05/2023	29/04/2023	0	CONSI
2023	R	19	VILLAS DEL RIO	001	6007900	2023 21117	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONE		29/04/2023	19/05/2023	29/04/2023	0	CONSI
2023	R	20	CL 3 SUR N 7-07 PISO 2	001	1297800	2023 20566	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONE		29/04/2023	19/05/2023	29/04/2023	0	CONSI
2023	R	21	CL 6A N 9A-23 PISO 1	001	1035300	2023 18446	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONE		29/04/2023	19/05/2023	29/04/2023	0	CONSI
2023	R	22	CR 9A N 7-53 PISO 2	001	1052100		Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONE		31/05/2023	21/06/2023	31/05/2023	0	CONSI
2023	R	23	CR 8B N 6A-16	001	1181400	2023 24628	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONE		31/05/2023	21/06/2023	31/05/2023	0	CONSI
2023	R	24		001	648600	2023 22938	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONE		31/05/2023	21/06/2023	31/05/2023	0	CONSI
2023	R	25	CR 9A N 3B-32 (203) BLOQUE 2	001	1274700	2023 25522	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONE		31/05/2023	21/06/2023	31/05/2023	0	CONSI
2023	R	26	CL 4A N 9-48	001	945300	2023 24740	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONE		31/05/2023	21/06/2023	31/05/2023	0	CONSI
2023	R	27	CL 9 N 6-08 (201)	001	10500	2023 21678	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONE		31/05/2023	21/06/2023	31/05/2023	0	CONSI
2023	R	28	CR 9 N 10-52 GALAXIA	001	276000	2023 22086	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONE		31/05/2023	21/06/2023	31/05/2023	0	CONSI
2023	R	29	CR 11 N 12-36	001	508200	2023 22695	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONE		31/05/2023	21/06/2023	31/05/2023	0	CONSI
2023	R	30	CL 11B N 5A-08	001	904200	2023 23588	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONE		31/05/2023	21/06/2023	31/05/2023	0	CONSI
2023	R	31	CR 9 N 6-35	001	1072200	2023 23937	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONE		31/05/2023	21/06/2023	31/05/2023	0	CONSI

Promedio de Dias: 0

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