

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS LA UNIÓN S.A. E.S.P.
TRIMESTRE I - 2024**

La Unión,

Elaboró: Adriana Osorio Betancur, Contratista
Aprobó: Cesar Augusto Gomez Naranjo, Gerente

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 Enero de 2024 y el 31 de Marzo de 2024; 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

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 Enero de 2024 y el 31 de Marzo de 2024), La Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A. E.S.P. recibió un total de 4 PQRS de las cuales corresponden a Reclamos. Para este periodo no se presentó ninguna petición, queja 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.	4

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.

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)	4
Escritas	0

Como se puede observar en el cuadro anterior, con base en los registros, los usuarios hicieron sus PQRS de manera verbal a través de la Oficina de atención al Usuario. Y no se utilizó ningún otro

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!

medio. Se evidencia que la causa de los reclamos presentados es la inconformidad que manifiesta el cliente frente al aumento del consumo en acueducto, de los 4 reclamos presentados por este tipo, 2 se dieron a favor del cliente y 2 a favor de la empresa.

En el mes de marzo se presentó una inconformidad general por parte de los usuarios debido al consumo de acueducto, estas inconformidades se presentaron debido a un problema con el sistema de facturación. Lo anterior que hizo que los trámites se realizaran de manera manual, como consecuencia se retrasaron las tomas de lectura y entregas de facturación, adicionalmente se pudieron haber presentado errores en la toma de lectura debido a la falla en el sistema y los contratiempos. Sin embargo, se logró dar trámite a esta situación solucionando las novedades en el menor tiempo posible.

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 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

- 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

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

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

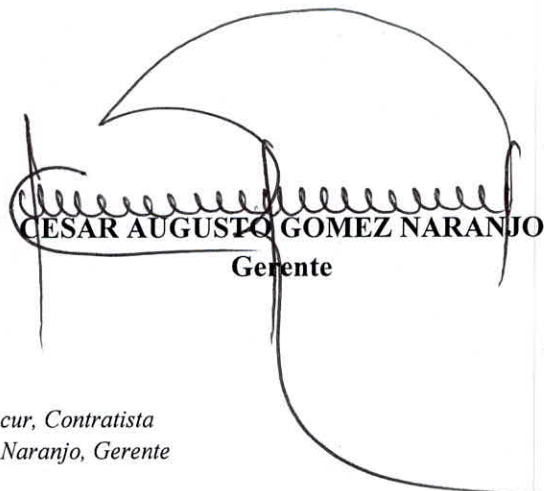
Sitio web: www.launionsaesp.com

¡Más cerca de ti y de tu hogar!

Página Web, el correo electrónico y la línea telefónica con el fin de asignarla oportunamente al responsable de la respuesta.

- 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 un seguimiento cuando desee sobre el estado de su PQR.
- Se debe trabajar en la comunicación con los usuarios cuando se presentan contingencias o daños imprevistos, para evitar la insatisfacción de los ciudadanos en el momento.

Atentamente,



CESAR AUGUSTO GOMEZ NARANJO
Gerente

Elaboró: Adriana Osorio Betancur, Contratista
Aprobó: Cesar Augusto Gomez Naranjo, Gerente

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!

