

**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- 2024**

La Unión,

Elaboró: Adriana Osorio Betancur, Contratista MIPG
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 Julio de 2024 y el 30 de septiembre 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.

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P


 556 16 50

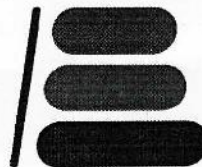
 Calle 10 N°.10-36

 www.launionsaesp.com

 esp@launion-antioquia.gov.co

 @launionesp

 Empresa de Servicios
Públicos de La Unión



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 2024 y el 30 de Septiembre de 2024), La Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A. E.S.P. recibió un total de 20 PQRS, las cuales corresponden a 1 Petición y 19 Reclamos. Para este periodo no se presentó ninguna petición, queja o sugerencia.

2. PQRS POR TIPO DE PETICIÓN:

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

PETICIONES	FRECUENCIA
Devolución de dinero por pago doble de factura	1

RECLAMOS	FRECUENCIA
Inconformidad con el consumo del servicio de acueducto.	16
Lectura incorrecta	3

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)	20
Escritas	0

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P

556 16 50

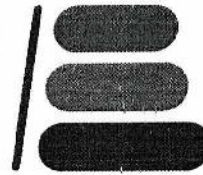
Calle 10 N°.10-36

www.launionsaesp.com

esp@launion-antioquia.gov.co

@launionesp

Empresa de Servicios
Públicos de La Unión



Como se puede observar en el cuadro anterior, con base en los registros, 20 usuarios hicieron sus PQRS de manera verbal a través de la Oficina de atención al Usuario. Se evidencia que la causa de la petición es la solicitud de la devolución de dinero por el pago doble de una factura; se evidencia también que 16 de los reclamos presentados fueron por la inconformidad que manifiesta el cliente frente al aumento del consumo en acueducto y los 3 reclamos restantes fueron por lecturas incorrectas. La petición presentada se dio a favor del cliente; de los 19 reclamos presentados, 6 se dieron a favor del cliente y 13 a favor 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 11 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.

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.

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P


 556 16 50

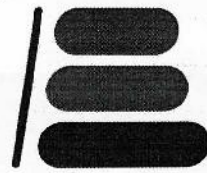
 Calle 10 N°.10-36

 www.launionsaesp.com

 esp@launion-antioquia.gov.co

 @launionesp

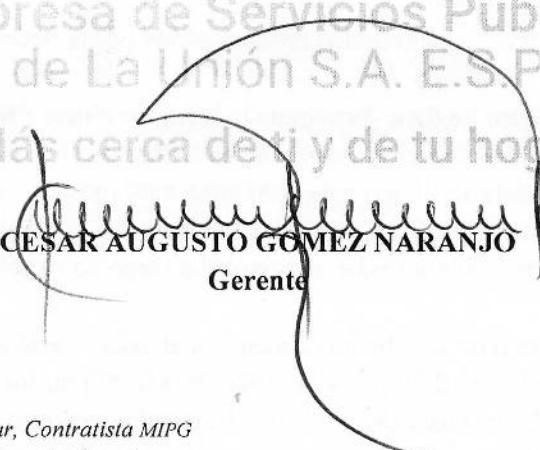
 Empresa de Servicios
Públicos de La Unión

**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 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.
- 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,

Empresa de Servicios Públicos
de La Unión S.A. E.S.P.
— Más cerca de ti y de tu hogar —


CESAR AUGUSTO GÓMEZ NARANJO
Gerente

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

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P

 556 16 50 Calle 10 N°.10-36 www.launionsaesp.com esp@launion-antioquia.gov.co @launionesp Empresa de Servicios
Públicos de La Unión

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
Con Fch. PQR entre 01/07/2024 y 30/09/2024

Tipo PQR	Tipo Servicio	Medio Utilizado	Causa	Conforme	# de PQR
Petición	Acueducto	Verbal	11		1
					1
					1
					1
Reclamo	Acueducto	Verbal	430		1 Promedio días resp: 0
					19
					19
					19
					16
					16 Promedio días resp: 0
					3
3 Promedio días resp: 0					
			453		