



**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 - 2025**

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 2025 y el 31 de Marzo de 2025; 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.


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 2025 y el 31 de Marzo de 2025), La Empresa de

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


 604 556 16 50

 esp@launion-antioquia.gov.co

 Calle 10 N°.10-36

 @launionesp

 www.launionsaesp.com

 Empresa de Servicios
Públicos de La Unión



Servicios Públicos La Unión S.A. E.S.P. recibió un total de 16 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 o producción facturado	13
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 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)	16
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 medio. Se evidencia que la causa de los reclamos presentados es la inconformidad que manifiesta el cliente frente al consumo o producción facturado o lectura incorrecta, de los 16 reclamos presentados por este tipo, 5 se dieron a favor del cliente y 11 a favor de la empresa.



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 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,





CESAR AUGUSTO GOMEZ NARANJO
Gerente

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

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


 604 556 16 50

 esp@launion-antioquia.gov.co

 Calle 10 N°.10-36

 @launionesp

 www.launionsaesp.com

 Empresa de Servicios
Públicos de La Unión

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

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Con Fch. POR entre 01/01/2025 y 31/03/2025

Año	PQR #	PQR	Dir Ubicacion	Ruta	Código	Año y # Fact.	Tipo Servicio	Causa/ SUI	Conform:	Fch Pqr	Fch Resp Esperada	Fch Resp	# dias Resp	Tipo
2025	R	1	CL 13 N 9-54 (201)	001	388700	2025	973 Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONS	S	22/01/2025	12/02/2025	22/01/2025	0	CONSI
2025	R	2	CR 9 N 12-17 INT (205)	001	239400	2025	3110 Acueducto	126 LECTURA INCORRECTA	S	22/01/2025	12/02/2025	22/01/2025	0	CONSI
2025	R	3	CL 3B N 10-15 PISO 2	001	1002800	2025	28 Acueducto	126 LECTURA INCORRECTA	S	22/01/2025	12/02/2025	22/01/2025	0	CONSI
2025	R	4	CL 17 N 12A-50 PISO 1	001	815880	2025	5819 Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONS		22/01/2025	12/02/2025	22/01/2025	0	CONSI
2025	R	5	CR 11B N 5-12 (102)	001	1230900	2025	3699 Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONS		22/01/2025	12/02/2025	22/01/2025	0	CONSI
2025	R	6	CR 8 N 4B-29 SALA DE VENTAS	001	7019290	2025	5119 Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONS		22/01/2025	12/02/2025	22/01/2025	0	CONSI
2025	R	7	CR 9A N 6-44	001	1039800	2025	2418 Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONS		22/01/2025	12/02/2025	22/01/2025	0	CONSI
2025	R	8	CR 10 N 13-44 (104)	001	394200	2025	3421 Acueducto	126 LECTURA INCORRECTA		27/01/2025	17/02/2025	22/01/2025	0	CONSI
2025	R	9	CR 12 N 11-22	001	657800	2025	11167 Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONS		19/02/2025	12/03/2025	19/02/2025	0	CONSI
2025	R	10	VILLAS DEL RIO EL PALOMAR 145	001	6019900	2025	7608 Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONS		20/02/2025	13/03/2025	20/02/2025	0	CONSI
2025	R	11	CL 13 N 9-38 INT 201	001	384660	2025	11471 Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONS		20/02/2025	13/03/2025	20/02/2025	0	CONSI
2025	R	12	CL 5A N 9B-09 INT 201	001	1085240	2025	9480 Acueducto	106 DATOS GENERALES INCORREC		21/02/2025	14/03/2025	21/02/2025	0	CONSI
2025	R	13	CR 10 N 13-44 (104)	001	394200	2025	9439 Acueducto	126 LECTURA INCORRECTA		21/02/2025	14/03/2025	21/02/2025	0	CONSI
2025	R	14	CL 5 N 5-18 INT 102 LOTE 127	001	7010300	2025	11819 Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONS		21/02/2025	14/03/2025	21/02/2025	0	CONSI
2025	R	15	CL 5 N 11-34	001	1150200	2025	10449 Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONS		21/02/2025	14/03/2025	21/02/2025	0	CONSI
2025	R	16	CL 3 N 9-62 PISO 2	001	894790	2025	8328 Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONS		08/03/2025	28/03/2025	28/03/2025	0	CONSI

Promedio de Dias: 0

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Con Fch. PQR entre 01/01/2025 y 31/03/2025

Tipo PQR	Tipo Servicio	Medio Utilizado	Causa	Conforme	# de PQR
Reclamo	Acueducto	Verbal	430		16
					16
					16
					11
				S	10 Promedio dias resp: 0
			453		1 Promedio dias resp: 0
					4
				S	2 Promedio dias resp: 0
			517		2 Promedio dias resp: 0
					1
					1 Promedio dias resp: 0