



**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 - 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 Julio de 2025 y el 30 de Septiembre 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 periodo objeto de evaluación (01 de Julio de 2025 y el 30 de Septiembre de 2025), La Empresa de

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



604 556 16 50



Calle 10 N°.10-36



www.launionsaesp.com



esp@launion-antioquia.gov.co



@launionesp



Empresa de Servicios  
Públicos de La Unión



Servicios Públicos La Unión S.A. E.S.P. recibió un total de 23 PQRS las cuales corresponden a una petición y 22 reclamos. 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:

RECLAMOS	FRECUENCIA
Alcantarillado	2
Acueducto	20

PETICIONES	FRECUENCIA
Acueducto	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)	23
Escritas	0

Como se puede observar en el cuadro anterior, con base en los registros, los usuarios presentaron sus PQRS de manera Verbal. Y no se utilizó ningún otro medio.

La causa de la petición presentada frente al tema de acueducto, fue respecto a la entrega y oportunidad de la factura; la petición se dio a favor del cliente.



La causa de 20 de los reclamos presentados frente al tema de acueducto, fueron por consumo inconsistente; estos reclamos se dieron a favor de la Empresa.

La causa de 2 de los reclamos presentados frente al tema de alcantarillado, fueron por cobros de servicios no prestados; los reclamos se dieron a favor del cliente.

## 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.




**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.

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. PQR entre 01/07/2025 y 30/09/2025

Pag. 1 de 1

06-Oct-2025 12:32:00

User:VBOTERO

Tipo PQR	Tipo Servicio	Medio Utilizado	Causa	Conforme	# de PQR
Petición	Acueducto	_____	_____	_____	1
		Verbal	_____	_____	1
		_____	_____	_____	1
Reclamo	Acueducto	_____	11	_____	1
		_____	_____	_____	1 Promedio dias resp: 0
		_____	_____	_____	22
		Verbal	_____	_____	20
Alcantarillado	Verbal	_____	_____	_____	20
		_____	_____	_____	1
		_____	_____	_____	1 Promedio dias resp: 0
		430	_____	_____	19
		_____	_____	_____	19 Promedio dias resp: 0
Alcantarillado	Verbal	_____	_____	_____	2
		_____	_____	_____	2
		477	_____	_____	2
					2 Promedio dias resp: 0



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

## PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Con Fch. POR entre 01/07/2025 y 30/09/2025

Año	POR #	PO#	Ruta	Dir Ubicacion	Código	Año y # Fact.	Tipo Servicio	Causas SUI	Conforme	Fch Pqr	Fch Resp Esperada	Fch Resp	# dias Resp.	Tipo	
2025	F	1	CR 11 N 11-32	REGISTRADURIA	001	522800	2025 55399	Acueducto	7	ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE	30/09/2025	21/10/2025	30/09/2025	0	CONSI
2025	R	18	CR 4 LA FRONTERA	N 4	001	857640	2025 41921	Alcantarillado	105	COBRO POR SERVICIOS NO PR	26/07/2025	15/08/2025	26/07/2025	0	CONSI
2025	R	19	CR 4 N 13-01	(140)	001	957400	2025 39496	Alcantarillado	105	COBRO POR SERVICIOS NO PR	26/07/2025	15/09/2025	26/07/2025	0	CONSI
2025	R	20	CL 13A N 6-27		001	186300	2025 36500	Acueducto	102	INCONFORMIDAD CON EL CONE	26/07/2025	15/08/2025	26/07/2025	0	CONSI
2025	R	21	CL 4B N 11-81		001	963690		Acueducto	102	INCONFORMIDAD CON EL CONE	30/08/2025	19/09/2025	30/08/2025	0	CONSI
2025	R	22	CL 10 N 7-60		001	840000	2025 42561	Acueducto	102	INCONFORMIDAD CON EL CONE	30/08/2025	19/09/2025	30/08/2025	0	CONSI
2025	R	23	CL 11 N 8-44	CASA	001	265200	2025 43386	Acueducto	102	INCONFORMIDAD CON EL CONE	30/08/2025	19/09/2025	30/08/2025	0	CONSI
2025	R	24	CL 11 N 11-56		001	636400	2025 44280	Acueducto	102	INCONFORMIDAD CON EL CONE	30/08/2025	19/09/2025	30/08/2025	0	CONSI
2025	R	25	CR 12 N 11-75	INT 301	001	995120	2025 48565	Acueducto	102	INCONFORMIDAD CON EL CONE	30/08/2025	19/09/2025	30/08/2025	0	CONSI
2025	R	26	CL 12 N 13-58		001	578300	2025 44359	Acueducto	102	INCONFORMIDAD CON EL CONE	30/08/2025	19/09/2025	30/08/2025	0	CONSI
2025	R	27	CR 11 N 15-61	PISO 1	001	465300	2025 46106	Acueducto	102	INCONFORMIDAD CON EL CONE	30/08/2025	19/09/2025	30/08/2025	0	CONSI
2025	R	28	CL 13 N 10-69	(202)	001	503420	2025 53795	Acueducto	102	INCONFORMIDAD CON EL CONE	30/09/2025	21/10/2025	30/09/2025	0	CONSI
2025	R	29	CL 1A SUR N 8A-09	PISO 1	001	1222500	2025 52882	Acueducto	102	INCONFORMIDAD CON EL CONE	30/09/2025	21/10/2025	30/09/2025	0	CONSI
2025	R	30	CR 9A N 7-16		001	1046900	2025 51538	Acueducto	102	INCONFORMIDAD CON EL CONE	30/09/2025	19/09/2025	30/08/2025	0	CONSI
2025	R	31	CL 12 N 13-27		001	669900	2025 507030	Acueducto	102	INCONFORMIDAD CON EL CONE	30/09/2025	21/10/2025	30/09/2025	0	CONSI
2025	R	32	CL 6 N 11-23		001	1139700	2025 52000	Acueducto	102	INCONFORMIDAD CON EL CONE	30/09/2025	21/10/2025	30/09/2025	0	CONSI
2025	R	33	CL 7A N 12-28	PISO 2	001	1261150	2025 54029	Acueducto	102	INCONFORMIDAD CON EL CONE	30/09/2025	21/10/2025	30/09/2025	0	CONSI
2025	R	34	CL 12 N 12-43		001	691500	2025 53454	Acueducto	102	INCONFORMIDAD CON EL CONE	30/09/2025	21/10/2025	30/09/2025	0	CONSI
2025	R	35	VILLAS DEL RIO		001	8013300	2025 53996	Acueducto	102	INCONFORMIDAD CON EL CONE	30/09/2025	21/10/2025	30/09/2025	0	CONSI
2025	R	36	CR 10 N 15-70	PISO 1	001	433600	2025 50183	Acueducto							CONSI
2025	R	37	CL 3A N 10-23		001	697800	2025 51423	Acueducto	102	INCONFORMIDAD CON EL CONE	30/09/2025	21/10/2025	30/09/2025	0	CONSI
2025	R	38	CL 12 N 8-79		001	252000	2025 50421	Acueducto	102	INCONFORMIDAD CON EL CONE	30/09/2025	21/10/2025	30/09/2025	0	CONSI
2025	R	39	CR 12C N 13A-37	(203)	001	1251600	2025 53086	Acueducto	102	INCONFORMIDAD CON EL CONE	30/09/2025	21/10/2025	30/09/2025	0	CONSI
													<b>Promedio de Dias:</b>	<b>0</b>	

