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 - 2026

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 2026 y el 30 de Junio de 2026; 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 Abril de 2026 y el 30 de Junio de 2026), La Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A. E.S.P. recibió un total de 37 PQRS 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 (Consumo inconsistente)	37

3. PQRS ATENDIDAS.

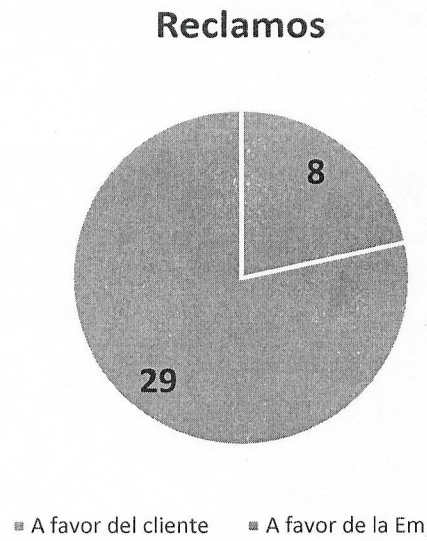
Todas las PQRS presentadas en el periodo evaluado fueron atendidas por el personal de la Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A. E.S.P. En todos los casos el usuario que presento la PQRS fue informado sobre el estado de la misma y/o la solución que la empresa le brindó.

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)	37
Escritas	0

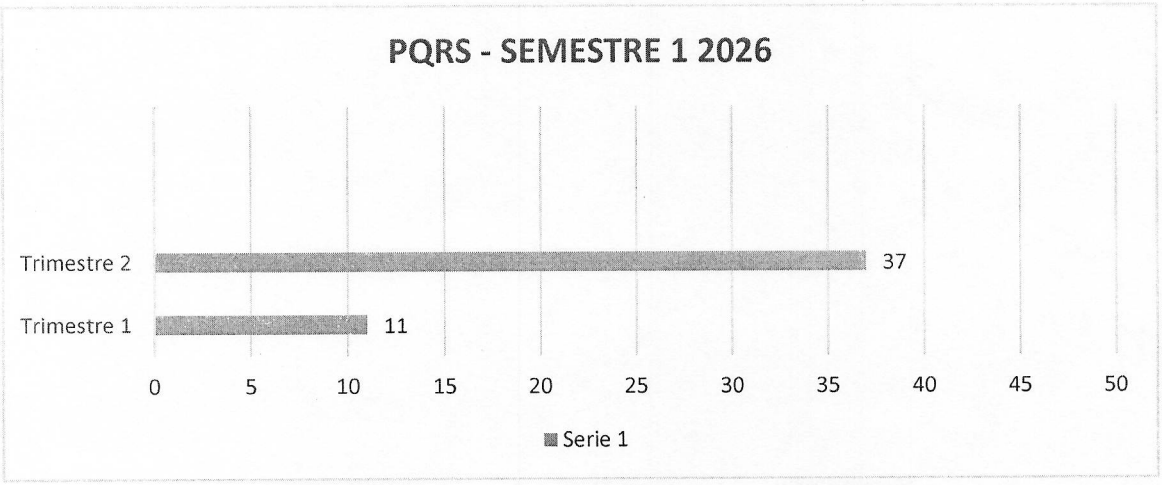
Como se puede observar en el cuadro anterior, con base en los registros, los usuarios hicieron sus PQRS de manera verbal a través de la Oficina de atención al Usuario. Y no se utilizó ningún otro medio.



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 37 reclamos presentados por este tipo, 8 se dieron a favor del cliente y 29 a favor de la empresa.

Durante el primer semestre de 2026 se evidencia un incremento significativo en el número de PQRS registradas entre el primer y el segundo trimestre. En el **Trimestre 1** se recibieron 11 PQRS, mientras que en el **Trimestre 2** se registraron 37, lo que representa un aumento de 26 casos.

Este comportamiento puede estar relacionado con un mayor uso de los canales de atención, un incremento en la demanda de los servicios o una mayor participación de los usuarios en la presentación de solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias. Se recomienda analizar la tipología de las PQRS para identificar las principales causas del incremento, implementar acciones de mejora y realizar seguimiento a la efectividad de las medidas adoptadas.



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 jueves de 7:30am a 01:00pm y de 2:00pm a 4:30pm, y los viernes de 7:30am a 12:30pm y de 2:00pm a 4:00pm. 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 jueves de 7:30am a 01:00pm y de 2:00pm a 4:30pm, y los viernes de 7:30am a 12:30pm y de 2:00pm

a 4:00pm. 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.

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

CESAR AUGUSTO GOMEZ NARANJO
Gerente

Elaboró: Adriana Osorio, Contratista mipg
Revisó/Aprobó: Cesar Augusto Gomez Naranjo, Gerente

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

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Con Fch. PQR entre 01/04/2026 y 30/06/2026

Tipo PQR	Tipo Servicio	Medio Utilizado	Causa	Conforme	# de PQR		
Reclamo					**37**		
	Acueducto				**37**		
		Verbal			**37**		
			430		**27**		
					18	**Promedio dias resp:**	0
				S	9	**Promedio dias resp:**	0
			453		**9**		
					6	**Promedio dias resp:**	0
				S	3	**Promedio dias resp:**	0
			554		**1**		
				S	1	**Promedio dias resp:**	0

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

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Con Fch. PQR entre 01/04/2026 y 30/06/2026

Año	PQR	# PQR	Dir Ubicacion	Ruta	Código	Año y # Fact.	Tipo Servicio	Causal SUI	Conforme	Fch Pqr	Fch Resp Esperada	Fch Resp	# días Resp.
2026	R	12	CR 13 N 11-33	001	661200	2026 27792	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONS		29/05/2026	19/06/2026	29/05/2026	0
2026	R	13	CL 4B N 11-63	001	963510	2026 31123	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONS		29/05/2026	19/06/2026	29/05/2026	0
2026	R	14	CR 8A N 6-16	001	1081500	2026 28732	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONS		29/05/2026	19/06/2026	29/05/2026	0
2026	R	15	CL 13 N 11-35 INT 202	001	761400	2026 32090	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONS		29/05/2026	19/06/2026	29/05/2026	0
2026	R	16	CR 10 N 11-11 (301)	001	350400	2026 29101	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONS		29/05/2026	19/06/2026	29/05/2026	0
2026	R	17	CR 8A N 6-09	001	1079700	2026 28729	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONS		29/05/2026	19/06/2026	29/05/2026	0
2026	R	18	CR 8A N 5-67	001	1119300	2026 28817	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONS		29/05/2026	19/06/2026	29/05/2026	0
2026	R	19	CL 5 N 9-61	001	939900	2026 28429	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONS		29/05/2026	19/06/2026	29/05/2026	0
2026	R	20	CR 8 N 9-67	001	30000	2026 26305	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONS		29/05/2026	19/06/2026	29/05/2026	0
2026	R	21	CR 11A N 15-73	001	801600	2026 28126	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONS		29/05/2026	19/06/2026	29/05/2026	0
2026	R	22	CR 10 N 9-38 APT 303	001	332400	2026 37971	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONS	S	25/06/2026	16/07/2026	25/06/2026	0
2026	R	23	CR 9 N 15-63	001	210000	2026 33416	Acueducto	126 LECTURA INCORRECTA	S	25/06/2026	16/07/2026	25/06/2026	0
2026	R	24	CR 9 N 11-06 PISO 1	001	262500	2026 33532	Acueducto	126 LECTURA INCORRECTA	S	26/06/2026	17/07/2026	26/06/2026	0
2026	R	25	CL 16 N 9-69 PISO 1	001	435900	2026 39127	Acueducto	110 COBRO DE MEDIDOR	S	26/06/2026	17/07/2026	26/06/2026	0
2026	R	26	CL 13A N 3-150	001	837900	2026 34904	Acueducto	126 LECTURA INCORRECTA	S	26/06/2026	17/07/2026	26/06/2026	0
2026	R	27	CR 5 N 13A-17	001	832500	2026 34889	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONS	S	26/06/2026	17/07/2026	26/06/2026	0
2026	R	28	CL 13 N 7-65	001	156600	2026 33274	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONS	S	26/06/2026	17/07/2026	26/06/2026	0
2026	R	29	CL 11 N 7-35	001	93600	2026 36622	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONS	S	26/06/2026	17/07/2026	26/06/2026	0
2026	R	30	CL 15 N 11-08	001	468900	2026 34067	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONS	S	30/06/2026	21/07/2026	30/06/2026	0
2026	R	31	CR 8A N 6-04	001	1082100	2026 35420	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONS	S	30/06/2026	21/07/2026	30/06/2026	0
2026	R	32	CR 11 N 11-41	001	521700	2026 34205	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONS	S	30/06/2026	21/07/2026	30/06/2026	0
2026	R	33	CR 11 N 9-49	001	564000	2026 34296	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONS	S	30/06/2026	21/07/2026	30/06/2026	0
2026	R	34	CR 13 N 11-59 APT 201	001	664200	2026 34489	Acueducto	126 LECTURA INCORRECTA		30/06/2026	21/07/2026	30/06/2026	0
2026	R	35	CL 11 N 10-50	001	530100	2026 35690	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONS		30/06/2026	21/07/2026	30/06/2026	0
2026	R	36	CR 11 N 11-54	001	517500	2026 34196	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONS		30/06/2026	21/07/2026	30/06/2026	0
2026	R	37	CL 10 N 7- 30	001	82500	2026 33119	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONS		30/06/2026	21/07/2026	30/06/2026	0
2026	R	38	CL 5A N 11-25 PISO 2	001	1144500	2026 36308	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONS	S	30/06/2026	21/07/2026	30/06/2026	0
2026	R	39	CL 5A N 10-49	001	1130100	2026 35846	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONS		30/06/2026	21/07/2026	30/06/2026	0
2026	R	40	CL 5 N 11-21	001	962400	2026 35161	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONS		30/06/2026	21/07/2026	30/06/2026	0
2026	R	41	CL 5 N 11-45	001	962550	2026 38204	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONS		30/06/2026	21/07/2026	30/06/2026	0
2026	R	42	CR 11 N 9-06	001	585600	2026 37005	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONS		30/06/2026	21/07/2026	30/06/2026	0
2026	R	43	CR 11 N 11-55	001	520800	2026 34202	Acueducto	126 LECTURA INCORRECTA		30/06/2026	21/07/2026	30/06/2026	0
2026	R	44	CL 11 N 10-38 APTO (401)	001	531300	2026 37320	Acueducto	102 INCONFORMIDAD CON EL CONS		30/06/2026	21/07/2026	30/06/2026	0
2026	R	45	LOS ARCOS SECTOR LA FRONTERA	001	867330	2026 38019	Acueducto	126 LECTURA INCORRECTA		30/06/2026	21/07/2026	30/06/2026	0
2026	R	46	CL 2 SUR N 8-07 PISO 2	001	1209600	2026 36730	Acueducto	126 LECTURA INCORRECTA		30/06/2026	21/07/2026	30/06/2026	0
2026	R	47	CL 13A N 3-162 PISO 2	001	836700	2026 34901	Acueducto	126 LECTURA INCORRECTA		30/06/2026	21/07/2026	30/06/2026	0

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

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Con Fch. PQR entre 01/04/2026 y 30/06/2026

Año	PQR	# PQR	Dir Ubicacion	Ruta	Código	Año y # Fact.	Tipo Servicio	Causal SUI	Conforme	Fch Pqr	Fch Resp Esperada	Fch Resp	# días Resp.
2026	R	48	CL 2A SUR N 7-09 PISO 1	001	1298900	2026 37882	Acueducto	126 LECTURA INCORRECTA		30/06/2026	21/07/2026	30/06/2026	0
												Promedio de Dias:	**0**

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

Tipo de Causal EEPP:	Desplazado	Tipo Ambiental	Descripcion Ambiental	Atribuible	Notificacion	Seguimiento
CONSUMOS INCONSISTE	NO	NINGUNO		La empresa	N	N