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 - 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 Julio de 2026 y el 30 de Septiembre 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 Julio de 2026 y el 30 de Septiembre de 2026), La Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A. E.S.P. recibió un total de 24 PQRS.

2. PQRS POR TIPO DE PETICION:

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

TIPO DE PQR	TIPO DE SERVICIO	CAUSA	FRECUENCIA
Reclamo	Acueducto	Inconformidad con el consumo (Consumo inconsistente)	20
		Lectura Incorrecta	1
		Cobros Inoportunos	1
Petición	Aseo		1
Queja	Alcantarillado	Inconformidad con el Servicio (Obstrucción de las redes)	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. 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.

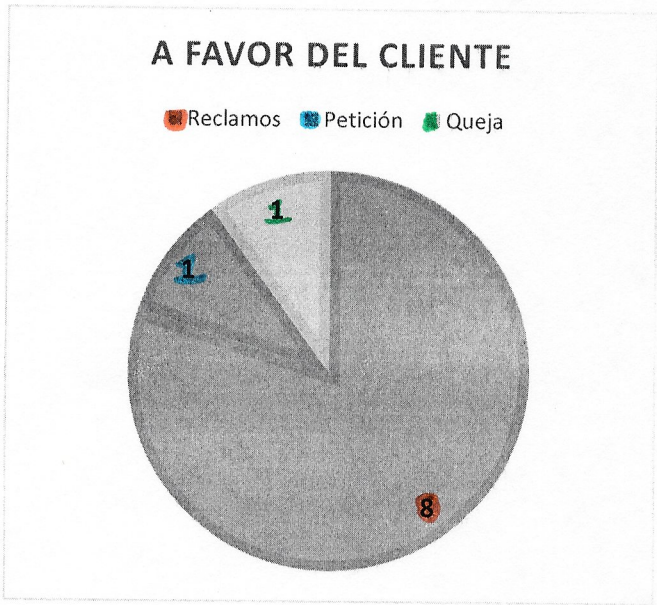
4. MEDIOS DE RECEPCIÓN.

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)	23
Escritas	1

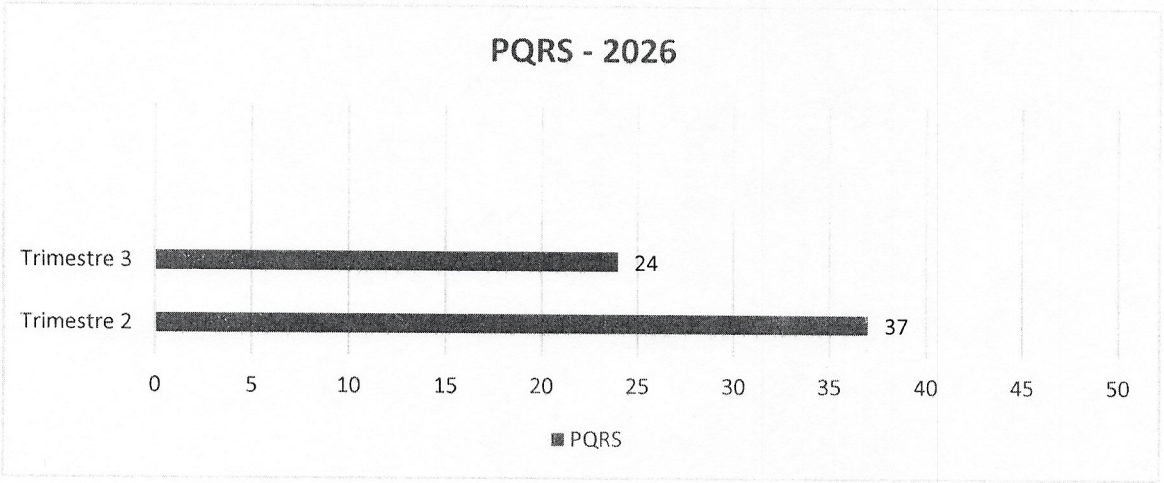
Como se puede observar en el cuadro anterior, con base en los registros, los usuarios hicieron sus PQRS de manera verbal y escrita a través de la Oficina de atención al Usuario.

De las 24 pqr presentadas, 10 se dieron a favor del cliente y 14 a favor de la empresa como se muestra en las siguientes graficas.





Durante este periodo de 2026 se evidencia una disminución en el número de PQRS registradas entre el segundo y el tercer trimestre. En el **Trimestre II** se recibieron 37 PQRS, mientras que en el **Trimestre III** se registraron 24, lo que representa una disminución de 13 casos.



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.

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 01/07/2026 y 30/09/2026

Tipo PQR	Tipo Servicio	Medio Utilizado	Causa	Conforme	# de PQR		
Petición					1		
	Aseo				1		
		Escrito			1		
					1		
					1	Promedio dias resp:	0
Queja					1		
	Alcantarillado				1		
		Verbal			1		
			562		1		
				N	1	Promedio dias resp:	0
Reclamo					22		
	Acueducto				22		
		Verbal			22		
			430		20		
					20	Promedio dias resp:	0
			431		1		
					1	Promedio dias resp:	0
			453		1		
					1	Promedio dias resp:	0

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

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Con Fch. PQR entre 01/07/2026 y 30/09/2026

05-Oct-2026 16:12:01

User:VBOTERO

24 Documentos

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	P	1	CL 9 N 11-28	001	591000		Aseo				12/08/2026	02/09/2026	12/08/2026	0
2026	Q	1	CL 12 N 12-74	001	689100	2026 41236	Alcantarillado	312	INCONFORMIDAD CON EL SERV	N	13/08/2026	03/09/2026	24/08/2026	0
2026	R	49	CL 14 N 8-39	001	198600	2026 43123	Acueducto	102	INCONFORMIDAD CON EL CONS		23/07/2026	13/08/2026	23/07/2026	0
2026	R	50	CL 4B N 11-48	001	962950	2026 41864	Acueducto	102	INCONFORMIDAD CON EL CONS		23/07/2026	13/08/2026	23/07/2026	0
2026	R	51	CR 7 N 13-21	001	183300	2026 44058	Acueducto	102	INCONFORMIDAD CON EL CONS		23/07/2026	13/08/2026	23/07/2026	0
2026	R	52	CL 13 N 11-35 INT 202	001	761400	2026 40122	Acueducto	102	INCONFORMIDAD CON EL CONS		23/07/2026	13/08/2026	23/07/2026	0
2026	R	53	CR 6 N 11-24	001	896400	2026 41730	Acueducto	102	INCONFORMIDAD CON EL CONS		23/07/2026	13/08/2026	23/07/2026	0
2026	R	54	CL 4B N 10-18(201)	001	952200	2026 41833	Acueducto	102	INCONFORMIDAD CON EL CONS		23/07/2026	13/08/2026	23/07/2026	0
2026	R	55	CR 2 N 13-94 (113) PISO 1	001	872400	2026 44459	Acueducto	102	INCONFORMIDAD CON EL CONS		23/07/2026	13/08/2026	23/07/2026	0
2026	R	56	CR 9 N 14-35	001	214800	2026 40122	Acueducto	102	INCONFORMIDAD CON EL CONS		23/07/2026	13/08/2026	23/07/2026	0
2026	R	57	CR 10A N 15A-38	001	458100	2026 40732	Acueducto	102	INCONFORMIDAD CON EL CONS		23/07/2026	13/08/2026	23/07/2026	0
2026	R	58	CL 4A N 10-12	001	956700	2026 41845	Acueducto	102	INCONFORMIDAD CON EL CONS		23/07/2026	13/08/2026	23/07/2026	0
2026	R	59	CR 7 N 9-07	001	37500	2026 39706	Acueducto	103	COBROS INOPORTUNOS		23/07/2026	13/08/2026	23/07/2026	0
2026	R	60	CR 10 N 11-43 (201)	001	352200	2026 40466	Acueducto	102	INCONFORMIDAD CON EL CONS		23/07/2026	13/08/2026	23/07/2026	0
2026	R	61	CR 6 N 9-34 APTO 201	001	52800	2026 40897	Acueducto	126	LECTURA INCORRECTA		23/07/2026	13/08/2026	23/07/2026	0
2026	R	62	CR 9 N 6-35	001	1072200	2026 42088	Acueducto	102	INCONFORMIDAD CON EL CONS		23/07/2026	13/08/2026	23/07/2026	0
2026	R	63	CR 8A N 6A-04	001	1176900	2026 36124	Acueducto	102	INCONFORMIDAD CON EL CONS		24/07/2026	14/08/2026	24/07/2026	0
2026	R	64	CR 13 N 12-61	001	725400	2026 41320	Acueducto	102	INCONFORMIDAD CON EL CONS		24/07/2026	14/08/2026	24/07/2026	0
2026	R	66	CR 10 N 15-50 PISO 1	001	429900	2026 57372	Acueducto	102	INCONFORMIDAD CON EL CONS		30/09/2026	21/10/2026	30/09/2026	0
2026	R	67	CR 11A N 7-75	001	572700	2026 54426	Acueducto	102	INCONFORMIDAD CON EL CONS		30/09/2026	21/10/2026	30/09/2026	0
2026	R	68	CR 4C N 10A-5 PISO 1 LOTE 10	001	6002310	2026 55988	Acueducto	102	INCONFORMIDAD CON EL CONS		30/09/2026	21/10/2026	30/09/2026	0
2026	R	69	CR 9 N 6-05	001	1075200	2026 53566	Acueducto	102	INCONFORMIDAD CON EL CONS		30/09/2026	21/10/2026	30/09/2026	0
2026	R	70	CL 10 N 8-33	001	288300	2026 53704	Acueducto	102	INCONFORMIDAD CON EL CONS		30/09/2026	21/10/2026		
2026	R	71	CR 11A N 15-35	001	799800	2026 55832	Acueducto	102	INCONFORMIDAD CON EL CONS		30/09/2026	21/10/2026	30/09/2026	0
													Promedio de Dias:	**0**

Tipo de Causal EEPP:	Desplazado	Tipo Ambiental	Descripcion Ambiental	Atribuible	Notificacion	Seguimiento
	NO	NINGUNO		El cliente	N	N
OBSTRUCCION DE LAS R	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		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		La empresa	N	N
CONSUMOS INCONSISTE	NO	NINGUNO		La empresa	N	N
CONSUMOS INCONSISTE	NO	NINGUNO			N	N
CONSUMOS INCONSISTE	NO			El cliente	N	N
CONSUMOS INCONSISTE	NO			La empresa	N	N
COBROS ERRONEOS EN	NO	NINGUNO		El cliente	N	N
CONSUMOS INCONSISTE	NO			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		La empresa	N	N
CONSUMOS INCONSISTE	NO	NINGUNO		La empresa	N	N
CONSUMOS INCONSISTE	NO	NINGUNO		La empresa	N	N
CONSUMOS INCONSISTE	NO			El cliente	N	N
CONSUMOS INCONSISTE	NO	NINGUNO		La empresa	N	N