



# INFORME SEGUIMIENTO PQRS

Enero – Diciembre 2024  
Enero – Octubre 2025

**ILUMINACION YARIGUIES S.A**

Correo electrónico:

[iluminacion@iyariguies.com](mailto:iluminacion@iyariguies.com)

Sitio web: [www.iluminacionyariguiessa.co](http://www.iluminacionyariguiessa.co)

 **ILUMINACION**  
YARIGUIES S.A.

## CANALES DE ATENCIÓN

Iluminación Yarigues S.A pone a disposición de la comunidad en general los siguientes canales de atención o tipos de entrada: **Presencial Ventanilla** Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 12m y de 2:30 pm a 4:00 pm. Se brinda información de manera personalizada. **Telefónica** Línea fija (607) 6075601 Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 12m y de 2:30 pm a 4:00 pm Brinda información y orientación sobre el trámite correspondiente a reportes de daños por mantenimiento, hurtos, vandalismo o accidente con el Sistema de Alumbrado Público. **Virtual página web** [www.iluminacion.yariguies.co](http://www.iluminacion.yariguies.co). ingresando al link Reporte su daño aquí. **Virtual correo electrónico para solicitudes entre otras** [iluminacion@iyarigues.com](mailto:iluminacion@iyarigues.com) - **Virtual correo electrónico** para recepción de facturación electrónica y/o cuentas de cobro [facturas.electronicas@iyarigues.com](mailto:facturas.electronicas@iyarigues.com) se encuentra activo las 24 horas, se gestionan dentro de días hábiles se reciben preguntas, quejas, reclamos y/o sugerencia. **Carta Radicación de correspondencia** Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 12 m y 2:30pm a 4:00pm.

### CANALES DE ATENCIÓN

Iluminación Yarigues S.A pone a disposición de la comunidad en general los siguientes canales de atención Brinda información y orientación sobre el trámite correspondiente a reportes de daños por mantenimiento, hurtos, vandalismo o accidente con el Sistema de Alumbrado Público.

| TIPO DE ENTRADA    | MECANISMO                                       | HORARIO DE ATENCION  |
|--------------------|---|--|
| Presencial         | Ventanilla Única                                | Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 12 m y de 2:30 pm a 4:00 pm.  |
| Telefónica         | Línea Fija (607) 6075601                        | Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 12 m y de 2:30 pm a 4:00 pm.  |
| Página Web         | www.iluminacionyariguessa.co                    | La página web está disponible las 24 horas y ahí desde allí se ingresa al link Reporte su daño aquí.                         |
| Correo Electrónico | Correo electrónico<br>iluminacion@iyarigues.com | Se encuentra activo las 24 horas, se gestionan dentro de días hábiles se reciben preguntas, quejas, reclamos y/o sugerencia. |
| Carta              | Radicación de correspondencia                   | Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 12 m y de 2:30 pm a 4:00 pm.  |

### INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS

#### ENERO – DICIEMBRE 2024

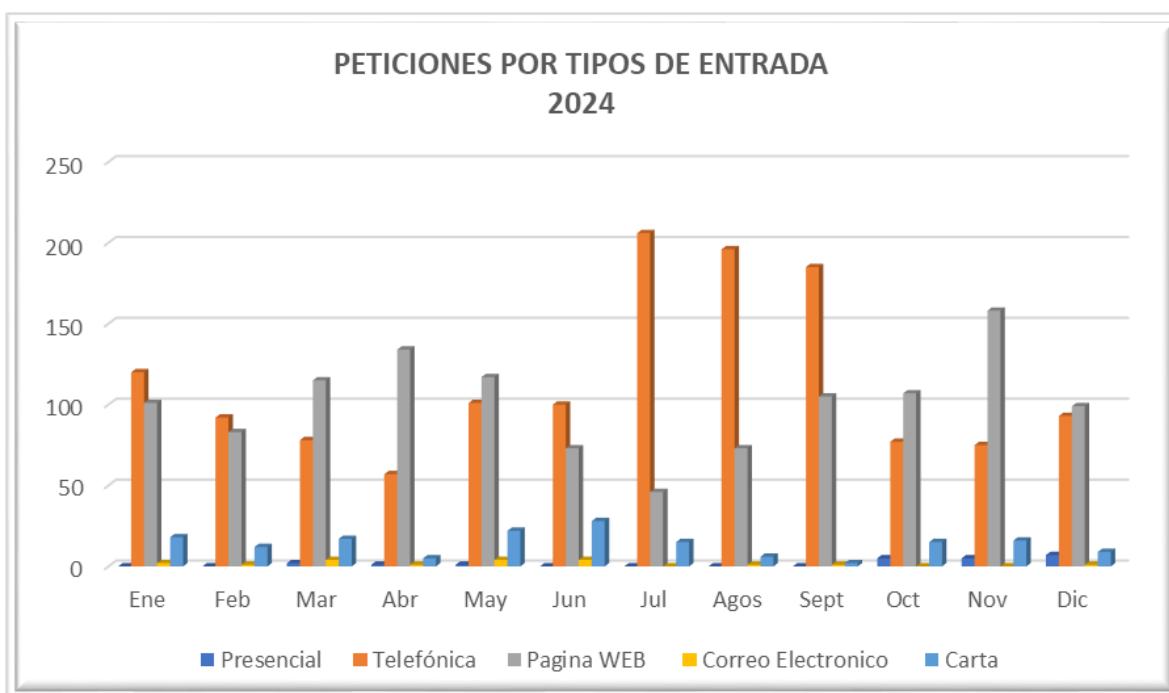
A continuación, se relaciona todas las peticiones relacionadas con reportes de daños por mantenimiento al Sistema de Alumbrado Público, teniendo en cuenta su tipo de entrada recibidas durante el periodo comprendido entre Enero a Diciembre de 2024 y Enero a Octubre de 2025. Con respecto a quejas, reclamos, sugerencias no se han presentado durante este periodo

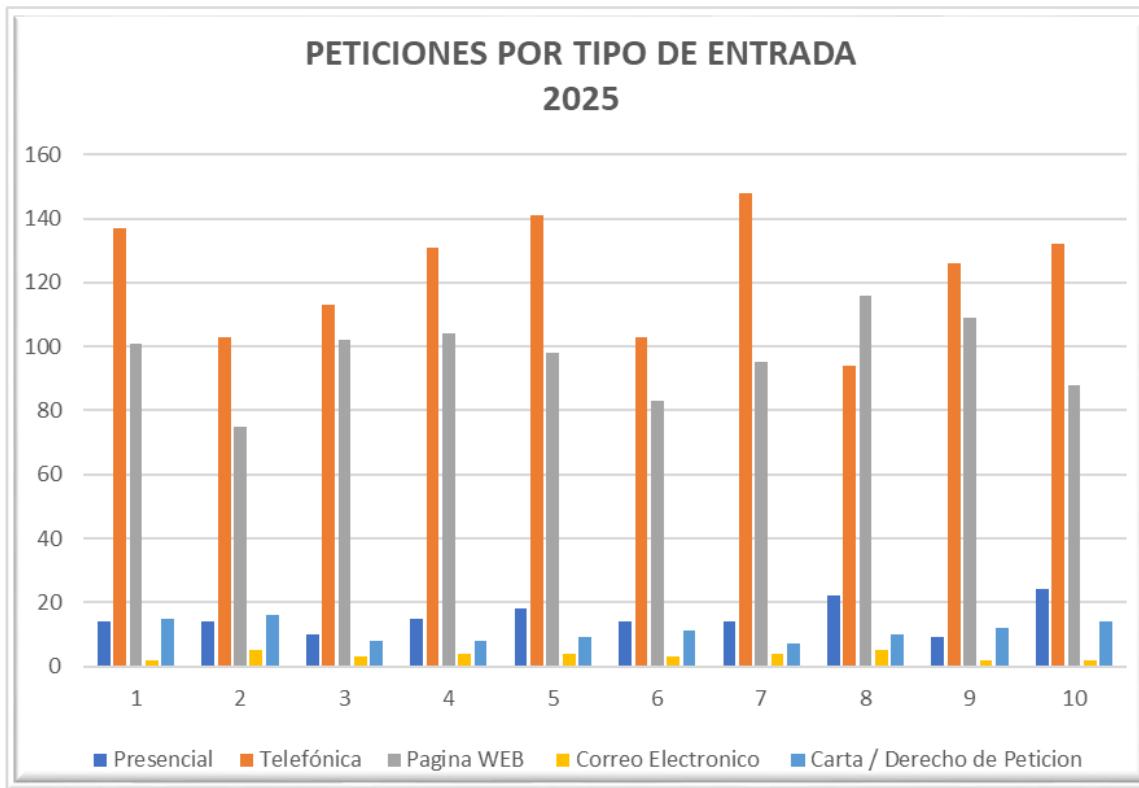
#### ENERO – DICIEMBRE 2024

| TIPO DE ENTRADA    | MECANISMO                                    | 2024 |     |     |     |     |     |     |      |      |     |     |     |
|--------------------|--|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|-----|-----|-----|
|                    |  | Ene  | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Agos | Sept | Oct | Nov | Dic |
| Presencial         | Ventanilla Única                             | 8    | 10  | 12  | 9   | 13  | 17  | 15  | 18   | 21   | 17  | 14  | 17  |
| Telefónica         | Línea Fija (607) 6075601                     | 103  | 108 | 103 | 134 | 128 | 141 | 137 | 117  | 125  | 142 | 114 | 126 |
| Página WEB         | www.iluminacionyariguessa.co                 | 96   | 120 | 68  | 86  | 122 | 123 | 121 | 123  | 82   | 97  | 127 | 122 |
| Correo Electrónico | Correo electrónico<br>iyariguessa@une.net.co | 0    | 2   | 1   | 8   | 5   | 2   | 6   | 7    | 7    | 4   | 10  | 6   |
| Carta              | Radicacion de correspondencia                | 11   | 13  | 6   | 6   | 6   | 1   | 1   | 10   | 31   | 14  | 14  | 11  |

### ENERO – OCTUBRE 2025

| TIPO DE ENTRADA    | MECANISMO                                 | 2025 |     |     |     |     |     |     |      |      |     |  |  |
|--------------------|---|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|-----|--|--|
|                    |   | Ene  | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Agos | Sept | Oct |  |  |
| Presencial         | Ventanilla Única                          | 14   | 14  | 10  | 15  | 18  | 14  | 14  | 22   | 9    | 24  |  |  |
| Telefónica         | Línea Fija (607) 6075601                  | 137  | 103 | 113 | 131 | 141 | 103 | 148 | 94   | 126  | 132 |  |  |
| Página WEB         | www.iluminacionyariguessa.co              | 101  | 75  | 102 | 104 | 98  | 83  | 95  | 116  | 109  | 88  |  |  |
| Correo Electrónico | Correo electrónico iyariguessa@une.net.co | 2    | 5   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 5    | 2    | 2   |  |  |
| Carta              | Radicacion de correspondencia             | 15   | 16  | 8   | 8   | 9   | 11  | 7   | 10   | 12   | 14  |  |  |





En este grafico se puede observar que el tipo de entrada más utilizado por la comunidad para realizar su solicitud es por vía telefónica entre los meses Enero hasta Diciembre de 2023 y Enero hasta Diciembre 2024.

Se puede concluir que Iluminación Yarigüies S.A. respondió en su totalidad a las peticiones recibidas durante el periodo comprendiendo Enero a Diciembre de 2024 y Enero a Octubre 2025.