

**Informe Semestral
Gestión y Seguimiento
a las PQRSD.
Enero - junio de 2020.**



JUAN PABLO PIMIENTA
Gerente.

OBED DE JESÚS RUIZ ARRIETA
Jefe Control Interno

ESTRUCTURA DEL INFORME.

La empresa de Servicios Públicos de Sabaneta EAPSA (ente descentralizado de la Administración Pública), a través del área de Control Interno presenta, Informe semestral sobre la gestión de las PQRSD.

Período reportado: 1er SEMESTRE, enero – junio de 2020.

Marco Normativo y Cumplimiento Legal.

- Parámetros legales: A nivel Nacional.

- Constitución Nacional, art. 23 y 74
- Ley 962 de 2005, art. 6 inciso 3
- Ley 1437 de 2011, art. 7.
- Ley 1755 de 2015, art. 13, 14, 15 y 20.

- A nivel interno:

- Decreto 272 de 2017, Decreto 328 de 2008, Decreto 107 de 2014, Decreto 140 de 2014.

Parámetros del Seguimiento:

Bases de datos generadas por el sistema SIEAPSA en temas de: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes, Felicitaciones y Denuncias que ingresan por medio de los diferentes canales o medios de recepción.

Objetivos del Informe:

- Realizar seguimiento al estado de las PQRSD, con el fin de establecer acciones correctivas, preventivas y de mejora que permitan incrementar la satisfacción de los ciudadanos, garantizando un servicio ágil y eficiente por parte de la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta, EAPSA.
- Realizar un análisis estadístico referente a la clasificación, direccionamiento y seguimiento de las PQRSD.
- Evidenciar la efectividad del área encargada de gestionar las respuestas a las PQRSD.
- Informar sobre las quejas, reclamos y denuncias que presente el ciudadano, sobre la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta EAPSA.

Ficha del Documento.

Versión	Fecha	Autor- Propietario Empresa	Cambios
01	ABRIL -2020	CI-EAPSA	Versión Inicial
Aprobado por: Firma:	ODEB DE JESUS RUIZ Control Interno	JUAN PABLO PIMIENTA Gerente	

CIO



Barrio Aliadas del Sur
Cra. 44 # 62 Sur 112, Sabaneta, Antioquia

Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 520 03 10
Sabaneta - Antioquia

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SABANETA E.S.P “EAPSA”

1ER INFORME SEMESTRAL GESTIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias (PQRSD) Enero - junio de 2020.

PRESENTACIÓN

El presente documento corresponde, al Informe de Seguimiento y evaluación al tratamiento y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P “EAPSA”, en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2020.

En su primera parte:

- se indica y describe el **número total de PQRSD recibidas** en la Entidad durante el 1er semestre.
- Se efectúa un análisis comparativo con el semestre inmediatamente anterior (ene - jun de 2019) y se detalla la información teniendo en cuenta los diferentes canales de recepción.
- De igual manera, se señala el medio utilizado por la empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.P.S “EAPSA” para enviar las respuestas a los petitionarios.

Seguidamente, se procede a detallar el resultado del trámite adelantado para las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los usuarios, enfocando **el análisis en las causas** que dieron lugar a manifestaciones de inconformidad de los usuarios, las cuales sirven de fundamento para las recomendaciones y el proceso de mejora continua.

Finalmente, y con fundamento en la información analizada, **se formulan las Recomendaciones** que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio del alumbrado público de Sabaneta a los usuarios (comunidad del municipio de Sabaneta).

ALCANCE: PERIODO A COMPARAR. Se hará la comparación teniendo en cuenta el mismo período del año anterior (enero-junio2019). Indicando el % de variación.



CONCEPTOS

CANALES DE ATENCIÓN

De acuerdo con lo establecido en la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta EAPSA, la entidad cuenta con cuatro canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad. Son los siguientes:

- **Escrito:** Compuesto por el correo físico o postal, el correo electrónico Institucional y el formulario electrónico dispuesto en el portal web de la entidad.
- **Presencial:** Permite el contacto personalizado de los ciudadanos con los Servidores públicos y personal prestador de servicios de EAPSA, cuando éstos acceden a las Instalaciones físicas de la Entidad.
- **Telefónico:** Permite el contacto verbal de los ciudadanos, con los servidores públicos y personal prestador de servicios de EAPSA, a través de las líneas telefónicas dispuestas para tal fin.
- **Virtual:** Permite el enlace entre el ciudadano y los servidores públicos y personal prestador de servicios de EAPSA a través de medios electrónicos tales como chat, video Conferencias y redes sociales institucionales.

DERECHO DE PETICIÓN

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas para el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio o interponer recursos.

- Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

El Derecho de Petición puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

- Solicitud de Información: Demanda el acceso a información, documentos, actos o actuaciones adelantadas por la entidad.
- Solicitud de Acceso a la Información Pública: **Petición oral o escrita**, a fin de Acceder a la información pública que reposa en la entidad.
- Solicitud de Copias: requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad.



- **Consulta:** Petición a través de la cual se somete a consideración de la EAPSA un caso o asunto relacionado con los temas de nuestra competencia, para que previo a un análisis jurídico y/o técnico se emita el correspondiente concepto.
- **Queja:** Es toda manifestación de insatisfacción, relacionada con la conducta o comportamiento inadecuado del personal de la Empresa de servicios públicos de sabaneta EAPSA.
- **Reclamo:** Es toda manifestación de inconformidad sobre el servicio que presta la empresa de servicios públicos de sabaneta EPASA y que conlleva a la insatisfacción de un derecho.
- **Sugerencia:** Propuesta o recomendación presentada por un ciudadano a la empresa EAPSA, que busca incidir en el mejoramiento de un Procedimiento, proceso, o servicio.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una conducta presuntamente irregular o contraria a las buenas costumbres del servidor público para que se adelante la correspondiente investigación.

Tiempos de Respuesta: Los tiempos de respuesta son días hábiles, contados al día siguiente de la recepción de la PQRSD en el archivo central.

- Diez (10) días para Solicitud de Información o Documentación.
- Quince (15) días para Peticiones Generales.
- Quince (15) días para Quejas.
- Quince (15) días para Reclamos.
- Quince (15) días para Felicitaciones.
- Quince (15) días para Sugerencias.
- Quince (15) días para Denuncias.
- Treinta (30) días para Petición de Consulta.

Nota: En caso de requerirse copias físicas o en medio magnético, el solicitante deberá asumir los costos de este.

1. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

1.1. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

Entre el 1° de enero y el 31 de junio de 2020 en la Empresa de servicios Públicos de Sabaneta S.A.P “EAPSA” fueron recibidas por los diferentes canales de atención un total de:

- 99

- No fueron formuladas quejas, reclamos, sugerencias, ni denuncias.

La mayor concentración de requerimientos en el semestre se efectuó en el mes de:

- Abril, 34 peticiones.
- seguido por el mes de marzo: 19 peticiones.

De la totalidad contaron con respuesta 99 solicitudes generando un nivel de eficacia en el trámite de las PQRSD correspondiente a un 100 %.

INDICADOR MENSUAL DE PQRSD RECIBIDAS EN MODALIDAD DE PETICIÓN

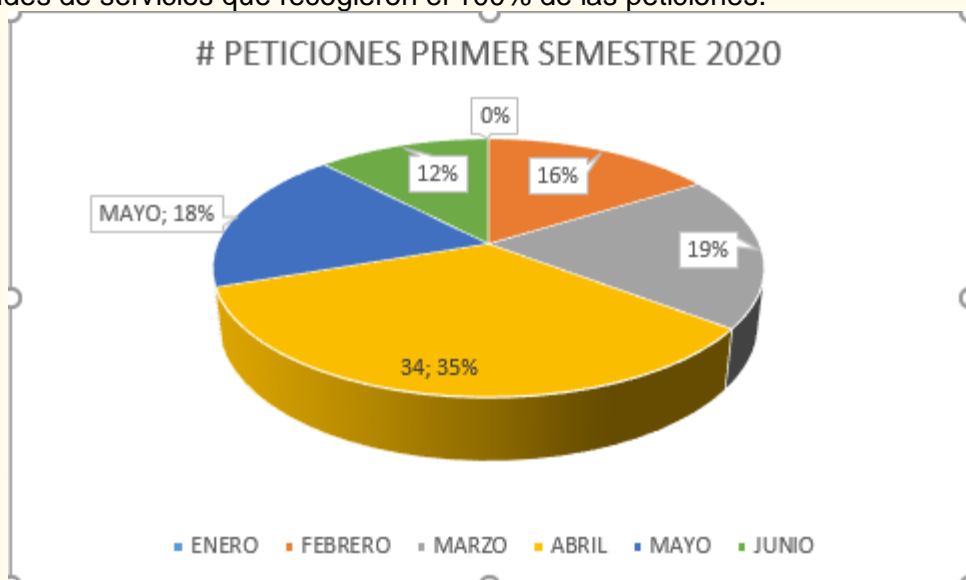
Tabla No. 1 PQRSD semestralmente por modalidad de SOLICITUD.

MODALIDAD DE PETICIÓN SOLICITUD	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Totales
SOLICITUDES	0	16	19	34	18	12	99

Fuentes: Periodo: 01/01/2020 a 31/06/2020

Fuente: Informe contrato Interadministrativo de Alumbrado Público con Municipio de Sabaneta.

En relación con la modalidad de petición, la mayor representación estuvo asociada a las Solicitudes de servicios que recogieron el 100% de las peticiones.



ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRS RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL SEMESTRE: RESPECTO DEL AÑO ANTERIOR 2019 (PRIMER SEMESTRE) VS 2020 (PRIMER SEMESTRE).

Comparativamente entre el primer semestre del año 2020 y el primer semestre de 2019 se presentó lo siguiente:

- Se redujo un 3 % el número de PQRS recibidas en la entidad.

Tabla No. 2 Total PQRS recibidas 2019-(ene- jun) VS 2020-(ene-jun)

Modalidad de Solicitud	Semestre 2019-(1)	Semestre 2020-(1)	% variación
SOLICITUDES	102	99	3%

Fuente: Informe contrato Interadministrativo de Alumbrado Público con Municipio de Sabaneta

COMPARATIVO MENSUAL PQRS RECIBIDAS POR MODALIDAD DE SOLICITUD (2019-1 VS 2020-1)

Tabla No. 3 Comparativo mensual PQRS recibidas por Modalidad de SOLICITUD (2019-1 vs 2020-1).

MODALIDAD DE PETICION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Solicitud 2019-1	0	20	28	25	29	16
2020-1	0	16	19	34	18	12

Fuente: Informe contrato Interadministrativo de Alumbrado Público con Municipio de Sabaneta.

El contacto vía telefónica es la modalidad principalmente utilizada para los usuarios informar a la empresa acerca de una petición específica. En los diferentes canales de comunicación institucional como la red social Facebook, Instagram, página web, publicidad impresa, boletines de la Alcaldía Municipal de Sabaneta, entre otros, es promocionado reiteradamente la línea telefónica como un medio accesible y práctico para que el ciudadano comunique las observaciones relacionadas con el alumbrado público municipal y poder generar una respuesta oportuna.



OBSERVACIONES

- Se evidencia que muchos funcionarios aun no diligencian al momento de finalizar las actividades en el sistema SIEAPSA, si la respuesta fue afirmativa o negativa.
- La Oficina de Atención al Ciudadano ha evidenciado que varios servidores públicos a cargo de la plataforma SIEAPSA, presentan múltiples inquietudes en el manejo de la plataforma.
- Se ha evidenciado que algunos servidores públicos no tienen conocimiento en la ley 1755 de 2015, para dar trámite a las solicitudes, por lo cual se evidenció que varias respuestas no actúan conforme a lo dispuesto por la ley.
- El ciudadano no lee los conceptos e ingresa el tipo de solicitud que él considera pertinente sin tener en cuenta los conceptos establecidos por la entidad, por lo cual, se genera en el sistema un dato inexacto en el tipo de solicitud.

RECOMENDACIONES

Con base en la gestión adelantada por el área encargada de las PQRSD y las situaciones observadas durante el periodo de análisis, se considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones, con el propósito de mejorar la prestación de los servicios por el uso de las herramientas que miden el nivel de satisfacción de los usuarios, para así mismo realizar las acciones de mejora a que haya lugar en toda la Empresa, con el propósito de optimizar los niveles de oportunidad en la respuesta a las PQRSD o frente al trámite de las mismas en general.

- Tener en cuenta la situación asociada principalmente al cambio de metodología de conteo en el momento de la recepción de las PQRSD para que las cifras no tengan alteraciones desde el mes pasado, y no afecten el número de servicios requeridos.
- De manera urgente y prioritaria es la capacitación de todas las personas involucradas en el sistema, deficiencias, dudas, inquietudes en el manejo e ingreso de la información, son consecuencia del desconocimiento de la filosofía y el espíritu de las **PQRSD**, el cual es darle una respuesta clara, oportuna, ágil al ciudadano o peticionario en los tiempos estipulados por la ley
- Recomendar a los directivos y responsables de tramitar las **PQRSD**, la importancia de verificar antes de firmar, la coherencia de respuestas brindadas a los peticionarios frente a sus requerimientos y verificar que se haya contestado la totalidad de solicitudes de cada ciudadano dentro de los términos establecidos.



- Que en reuniones de Comité de Calidad de cada Dependencia se socialice periódicamente las cifras de atención a **PQRSD**, con el fin de efectuar autoevaluación de las estrategias adoptadas para mejorar la atención a **PQRSD** presentadas por los ciudadanos y como resultado de la evaluación se tomen medidas preventivas y correctivas para dar cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 en cuanto a calidad, oportunidad, calidez y coherencia. Así mismo, documentar las acciones, actividades y gestiones realizadas, evidenciando su cumplimiento.

Elaborado por.

Gerente	Jefe - Control Interno	Apoyo CI
Juan Pablo Pimenta B.	Obed de Jesús Ruíz Arrita	Doralba Arboleda L

