

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

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)**

PRIMER SEMESTRE DEL 2021

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y felicitaciones. (PQRSDF) recibidas y atendidas por la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P “EAPSA” comprendido entre el 4° de enero y el 30 de junio de 2021, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ella, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

- En su primera parte, se indica y describe el número total de PQRSDF recibidas en la organización durante el primer semestre.
- Se efectúa un análisis comparativo con el semestre inmediatamente anterior y se detalla la información teniendo en cuenta el canal de recepción.
- Por último, se señala el medio utilizado por la empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.P.S “EAPSA” para enviar las respuestas a los peticionarios.

Luego, se detalla el resultado del trámite adelantado para las quejas, reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones 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.

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 a los usuarios del servicio de alumbrado público de Sabaneta.

GLOSARIO

CANALES DE ATENCIÓN

Actualmente se cuenta con cuatro canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones sobre temas de competencia de la entidad.

- **Escrito:** Compuesto por el correo físico, el correo electrónico Institucional y el formulario electrónico dispuesto en la página Web de la organización.
- **Presencial:** Permite el contacto personalizado de los ciudadanos con los Servidores públicos, cuando éstos acceden a las Instalaciones físicas de la Entidad.
- **Telefónico:** Permite el contacto verbal de los ciudadanos con los servidores de la entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para Tal fin.
- **Virtual:** Permite el enlace entre el ciudadano y los servidores de la entidad a través de medios electrónicos tales como redes sociales y Whatsapp.

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 al 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 del Departamento Administrativo de la Función Pública 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 del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- **Reclamo:** Es toda manifestación de inconformidad sobre el servicio que presta el Departamento Administrativo de la Función Pública, y que conlleva a la insatisfacción de un derecho.
- **Sugerencia:** Propuesta o recomendación presentada por un ciudadano al Departamento de la Función Pública, que busca incidir en el mejoramiento de un Procedimiento, proceso, servicio o producto.
- **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.
- **Felicitación:** Expresión de satisfacción por la atención y servicios prestados.

1. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, DENUNCIA Y FELICITACION (PQRSDF)

1.1. PQRSDF RECIBIDAS

Entre el 5° de Enero y el 28 de junio de 2021 fueron recibidas en la Empresa de servicios Públicos de Sabaneta E.S.P “EAPSA” un total de **64** peticiones, Durante este periodo no fueron formuladas quejas, reclamos, Sugerencias, denuncias ni felicitaciones.

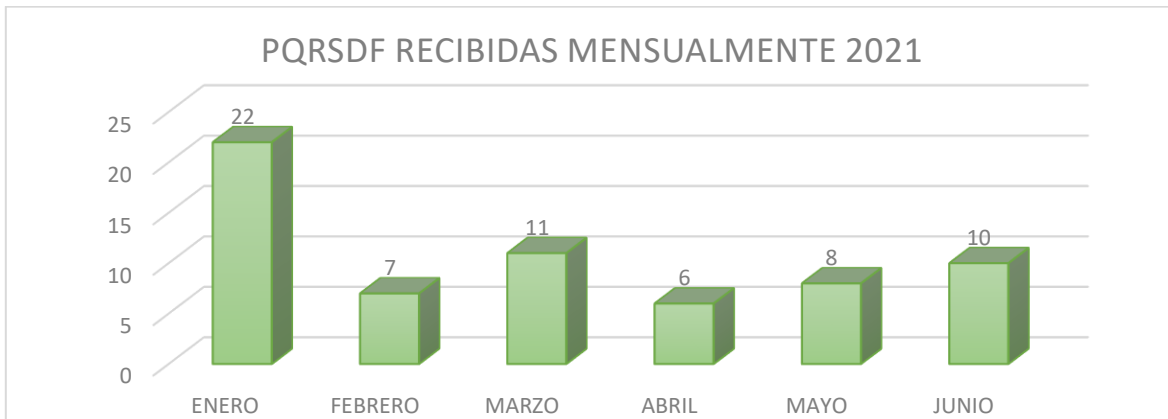
La mayor concentración de requerimientos en el semestre se efectuó en el mes de enero con 22 peticiones o también llamado solicitud, seguido por el mes de marzo donde fueron radicadas 11 y por último junio con 10 radicados.

PQRSDF RECIBIDAS MENSUALMENTE EN EL 2021

Tabla No. 1 PQRSDF recibidas mensualmente por Modalidad de Petición/solicitud.

	<i>Enero</i>	<i>Febrero</i>	<i>marzo</i>	<i>Abril</i>	<i>Mayo</i>	<i>Junio</i>	<i>totales</i>
Peticiones	22	7	11	6	8	10	64

Fuentes: SIEAPSA / Periodo: 05/01/2021 a 28/06/2021



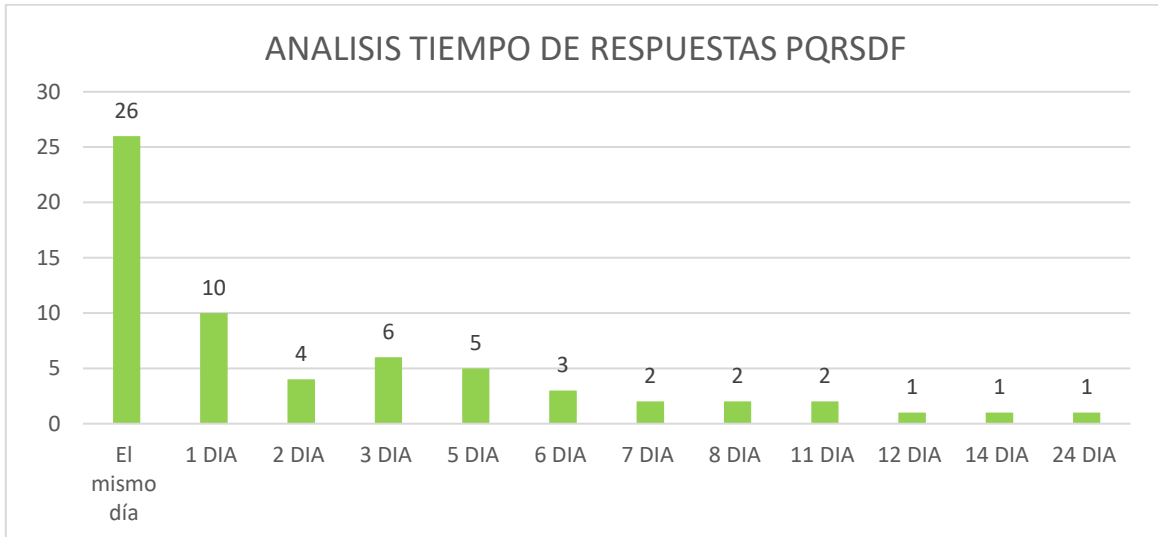
En relación con la modalidad de petición, la mayor representación estuvo asociada a las Solicitudes de servicios que recogieron el 100% de las peticiones.

ANALISIS DE TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PQRSF EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2021

Tabla PQRSDF recibidas en el primer semestre del 2021 por tiempo de respuesta

<i>Tiempo de respuesta</i>	<i>El mismo día</i>	<i>1 día</i>	<i>2 días</i>	<i>3 días</i>	<i>5 días</i>	<i>6 días</i>	<i>7 días</i>	<i>8 días</i>	<i>11 días</i>
Peticiones	26	10	4	6	5	3	2	2	2

<i>Tiempo de respuesta</i>	<i>12 día</i>	<i>14 día</i>	<i>24 día</i>	<i>TOTAL</i>
Peticiones	1	1	1	63



Teniendo en cuenta que este resultado es días calendario no días hábiles, se considera que todos cumplen con el tiempo, ya que, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, según el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011. Por tal motivo las que presentan más tiempo de respuesta son las de 24 días calendario; son 16 días hábiles cumple con el tiempo de respuesta estipulado en dicha ley.

ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL SEMESTRE INMEDIATAMENTE ANTERIOR

Comparativamente entre el primer semestre del año 2020 y el primer semestre de 2021 se presentó lo siguiente:

- Disminuyó un 35% el número de PQRSDF recibidas en la entidad.

Tabla No. 2 Total PQRS recibidas 2020-1 vs 2021-1

	Semestre 2020-1	Semestre 2021-1	% variación
Peticiones	99	64	35%

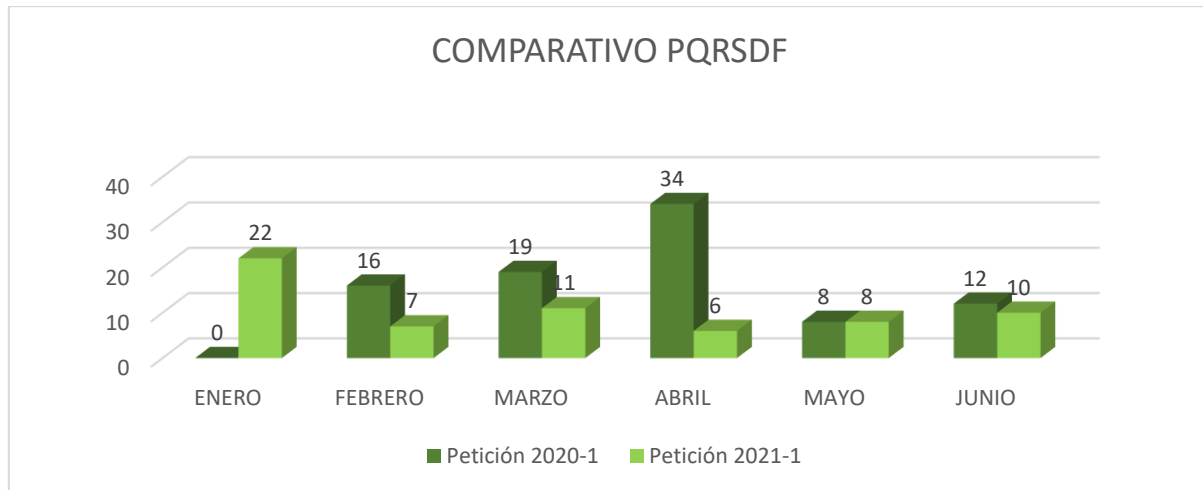
Fuente: SIEAPSA- Informe contrato Interadministrativo de Alumbrado Público con Municipio de Sabaneta

COMPARATIVO MENSUAL PQRSDF RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN (2020-1 VS 2021-1)

Tabla No. 3 Comparativo mensual PQRS recibidas por Modalidad de Petición (2020-1 vs 2021-1)

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Petición 2020-1	0	16	19	34	18	12	99
Petición 2021-1	22	7	11	6	8	10	64

Fuente: SIEAPSA- 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

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

RECOMENDACIONES

Con base en la gestión adelantada por la persona encargada de la PQRSDF 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 parte de la **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SANABETA E.S.P “EAPSA”**:

- Tener en cuenta los días de respuesta según la normatividad vigente con el fin de mejorar los tiempos de atención a los usuarios.
- De manera urgente y prioritaria es importante realizar 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 PQRSDF, 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 PQRSDF, 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.
- Con el objetivo de que el informe permita analizar todos los aspectos por mejorar de las PQRSDF se sugiere actualizar y modificar la Encuesta satisfacción del cliente para permitir saber cuál es el medio por el cual se recibió la petición.
- Que en reuniones de Comité de Calidad de cada Dependencia se socialice periódicamente las cifras de atención a PQRSDF, con el fin de efectuar autoevaluación de las estrategias adoptadas para mejorar la atención a PQRSDF 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	Vanessa Gómez Hernández