

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

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)

PRIMER SEMESTRE DEL 2022

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 3° de enero y el 30 de junio de 2022, 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:

Teniendo en cuenta el Título II, Capítulo I, Artículo 13 de la ley 1755 de 2015 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.

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

PQRSDF RECIBIDAS

Entre el 3 de enero y el 30 de junio de 2022 fueron recibidas en la Empresa de servicios Públicos de Sabaneta E.S.P “EAPSA” un total de **43** peticiones, durante este periodo no fueron formuladas quejas, reclamos, Sugerencias, denuncias ni felicitaciones.

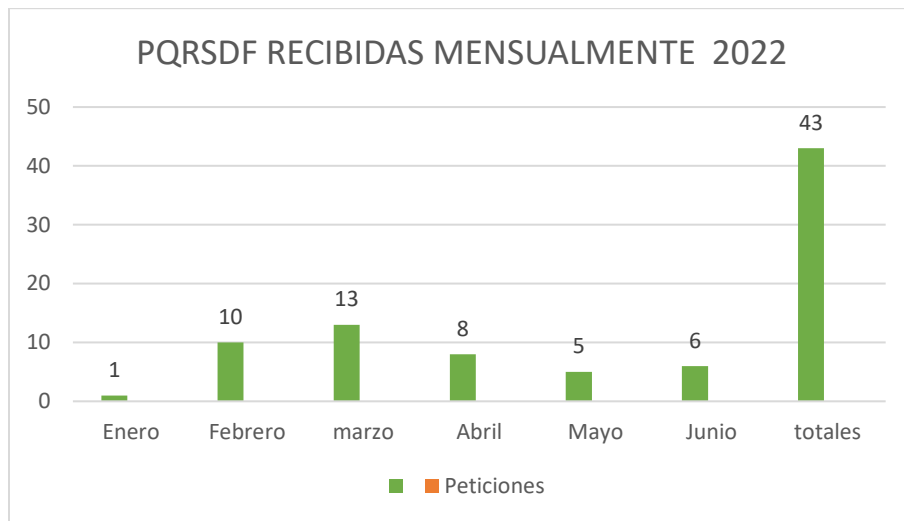
La mayor concentración de requerimientos en el semestre se efectuó en el mes de febrero con 10 peticiones o también llamado solicitud, seguido por el mes de marzo donde fueron radicadas 13 y por último abril con 8 radicados.

PQRSDF RECIBIDAS MENSUALMENTE EN EL 2022

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

MES	Enero	Febrero	marzo	Abril	Mayo	Junio	totales
Peticiones	1	10	13	8	5	6	43

Fuentes: SIEAPSA / Periodo: 03/01/2022 a 30/06/2022



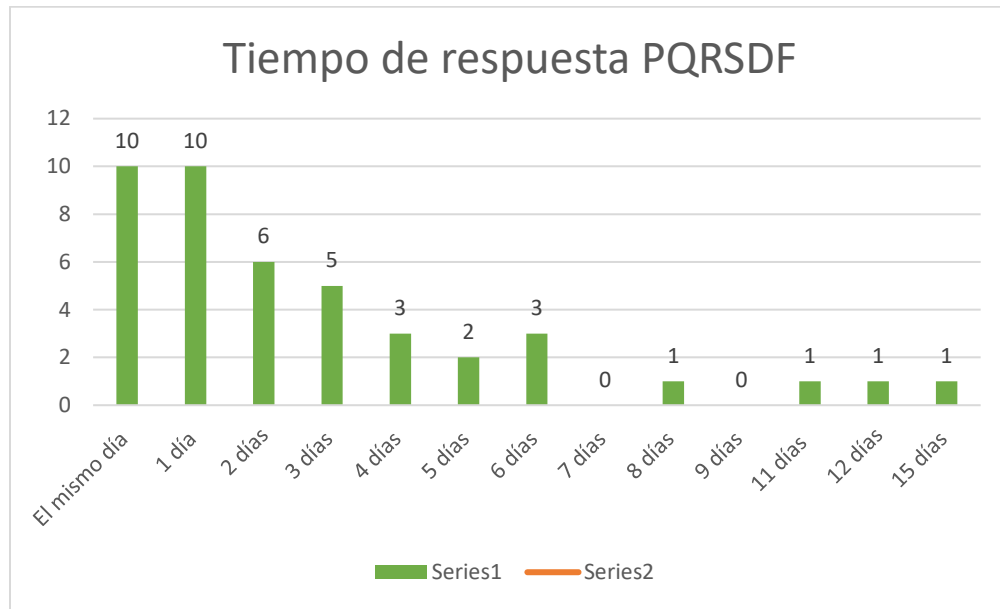
En relación con la modalidad de petición, la mayor representación estuvo asociada a las solicitudes de servicios que recogieron el 100% de las peticiones.

ANALISIS DE TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PQRSF EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2022

Tabla PQRSDF recibidas en el primer semestre del 2022 por tiempo de respuesta

Tiempo de respuesta	El mismo día	1 día	2 días	3 días	4 días	5 días	6 días	7 días	8 días
Peticiones	10	10	6	5	3	2	3	0	1

Tiempo de respuesta	9 días	11 días	12 días	15 días	TOTAL
Peticiones	0	1	1	1	43



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.

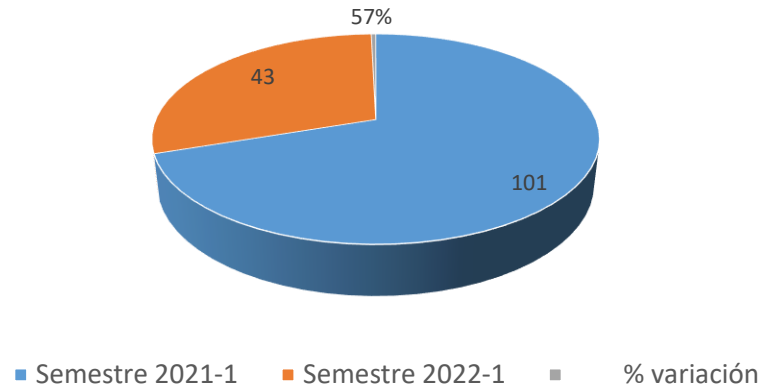
ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDf RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL SEMESTRE INMEDIATAMENTE ANTERIOR

Tabla No. 2 Total PQRS recibidas 2021-1 vs 2022-1

	Semestre 2021-1	Semestre 2022-1	% variación
Peticiones	101	43	57%

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

ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDF



Comparativamente entre el primer semestre del año 2021 y el primer semestre de 2022 se presentó lo siguiente:

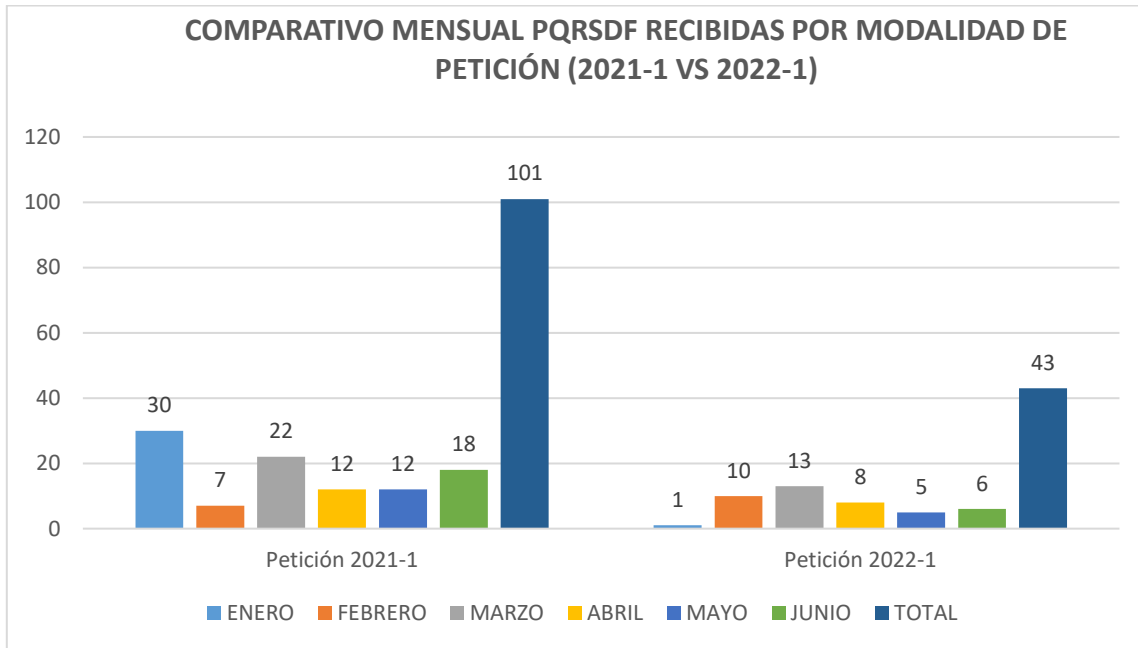
-Disminuyo un 57% el número de PQRSDF recibidas en la entidad, concluir en una razón por la cual se presentó una disminución es muy difícil, toda vez que las causas por las cuales se incrementan o aumentan las solicitudes pueden ir desde descargas electricas, ambiente donde se encuentren instaladas o vandalismo. Sin embargo, un motivo para esta disminución se debe a que las luminarias en el transcurso del cuatrienio se han venido modernizando a tecnología led y se ha venido trabajando con proveedores que manejan mayor eficiencia y vida útil en las luminarias.

COMPARATIVO MENSUAL PQRSDF RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN (2021-1 VS 2022-1)

Tabla No. 3 Comparativo mensual PQRS recibidas por Modalidad de Petición (2021-1 vs 2022-1)

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Petición 2021-1	30	7	22	12	12	18	101
Petición 2022-1	1	10	13	8	5	6	43

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.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con base en la gestión adelantada por la persona encargada de la PQRS 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”**:

1. Mejorar la parametrización del software donde se tramitan las PQRSD (SIEAPSA) para que cuente los días de respuesta teniendo en cuenta la normatividad (15 días hábiles) facilitando el análisis de la oportunidad en el tiempo de las respuestas a las solicitudes.
2. El formulario de PQRSD que se encuentra en la página web, en el botón “contacto y PQR” no funciona. (Fecha de verificación 29 de julio, 5:35 pm)
3. Incentivar a la comunidad a que haga uso de los mecanismos de participación, virtuales partiendo del punto que las opiniones, ideas, sugerencias o reclamos que interponga la comunidad son potenciales oportunidades de mejora de las actuaciones administrativas del servicio y por ende la percepción respecto de la administración.
4. Es importante realizar 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
5. 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, teniendo en cuenta que no es amigable.

Elaborado por

Gerente	Jefe - Control Interno	Apoyo Control Interno
Juan Pablo Pimenta B.	Obed de Jesús Ruíz Arrita	Juan Sebastian Ocampo