

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

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

#### **CUARTO TRIMESTRE DEL 2023**

#### **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 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2023, 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.

En este informe también 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

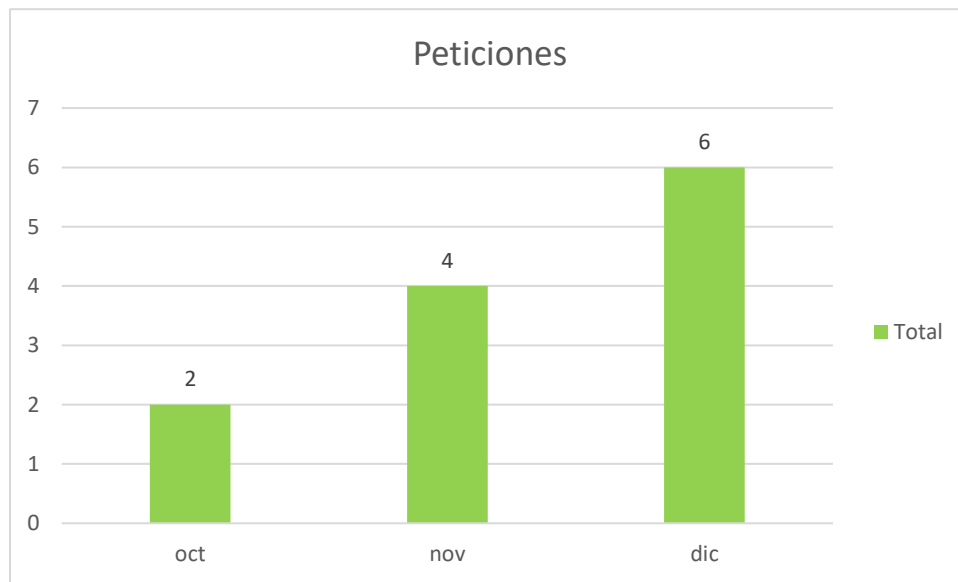
Entre el 1 de octubre y el 31 de Diciembre de 2023 fueron recibidas en la Empresa de servicios Públicos de Sabaneta E.S.P “EAPSA” un total de **12** peticiones, durante este periodo no fueron formuladas quejas, reclamos, Sugerencias, denuncias ni felicitaciones.

La mayor concentración de requerimientos en el semestre se efectuó en el mes de julio con 6 peticiones o también llamado solicitud, seguido por el mes de agosto donde fueron radicadas 5.

## PQRSDF RECIBIDAS MENSUALMENTE EN EL 2023

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

MES	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>Peticiones</b>	2	4	6



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 TERCER TRIMESTRE DEL 2023

Tabla PQRSDF recibidas entre julio y septiembre del 2023 por tiempo de respuesta

Tiempo de respuesta	El mismo día	1 día	3 días	4 días	5 días	6 días	TOTAL
<b>Peticiones</b>	4	1	1	1	3	2	12

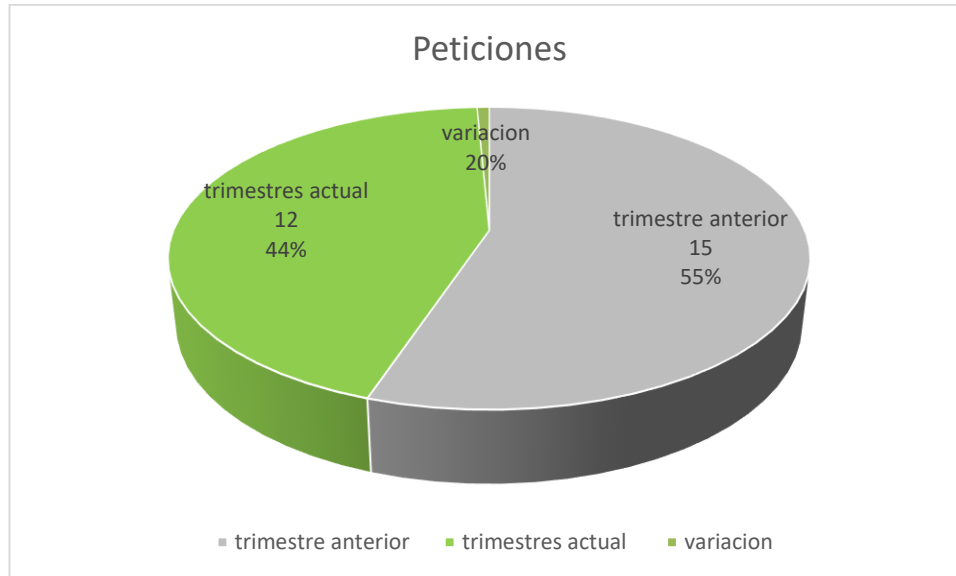


Teniendo en cuenta que este resultado es días calendario no días hábiles, se considera que todos cumplen con el tiempo, ya que, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, según el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.

### **ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSDP RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL TERCER TRIMESTRE INMEDIATAMENTE ANTERIOR**

Tabla No. 2 Total PQRS recibidas 2022-2 vs 2023-2 (julio, agosto y septiembre)

	<b>Trimestre 2022-3</b>	<b>Trimestre 2023-3</b>	<b>% variación</b>
Peticiones	15	12	14%



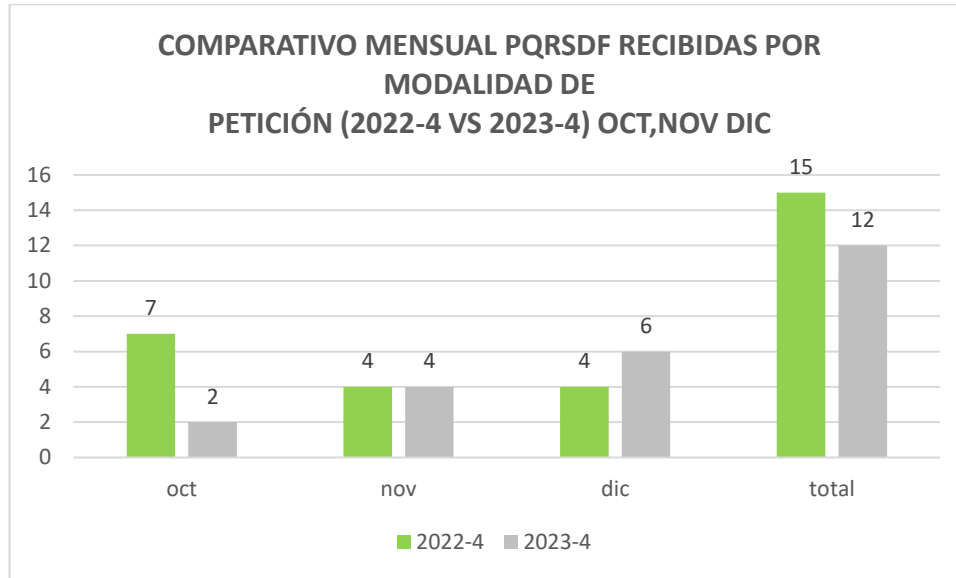
Comparativamente entre el tercer trimestre del año 2022 y el tercer trimestre de 2023 se presentó lo siguiente:

Hay una variación del 20% del 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 eléctricas, ambiente donde se encuentren instaladas o vandalismo. Sin embargo, un motivo para esta disminución se debe que las temporadas de lluvia han disminuido y esto genera que las mismas aumenten

### COMPARATIVO MENSUAL PQRSDf RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN CUARTO TRIMESTRE

Tabla No.3 Comparativo mensual PQRs recibidas por Modalidad de Petición tercer trimestre (2022-2 vs 2023-2)

Mes	2022	2023
oct	7	2
nov	4	4
dic	4	6
<b>total</b>	<b>15</b>	<b>12</b>



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. Seguir incentivando 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.
2. Continuar fortaleciendo el procedimiento y los mecanismos adoptados para hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad de las comunicaciones al interior de la entidad.
3. Continuar fortaleciendo las competencias de los responsables del registro y asignación de las peticiones ciudadanas.

Revisado y elaborado por:

Gerente	Líder - Control Interno
Juan Pablo Arroyave	Jorge Ospina Atehortúa