

INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL PROCESO DE ATENCIÓN DE PQRS (ALUMBRADO PÚBLICO)

1. ANTECEDENTES

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría y Seguimiento de la Oficina de Control Interno para la vigencia 2026, y acorde con las atribuciones contempladas en la Ley 87 de 1993, el Decreto 1499 de 2017 y la *Guía de Implementación de la Política de Control Interno* bajo el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), se procedió a efectuar el seguimiento continuo y evaluación independiente al proceso de recepción, trámite, respuesta y gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRS), enfocándose en la operación del servicio de Alumbrado Público ejecutado por la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P.

El presente ejercicio abarca la evaluación de la gestión operativa del primer semestre de 2026 (53 registros analizados)[cite: 1], el análisis comparativo respecto al segundo semestre de 2025 (57 registros analizados)[cite: 1], así como la verificación técnica del instrumento institucional de evaluación denominado "Matriz Procedimiento PQRS.xlsx"[cite: 1]. El propósito es valorar la eficiencia, oportunidad, satisfacción del usuario, gestión de riesgos e idoneidad de los controles internos aplicados por la primera y segunda línea de defensa.

2. FUNDAMENTO NORMATIVO

El marco normativo y conceptual que sustenta la evaluación técnica del proceso de PQRS comprende:

1. **Constitución Política de Colombia (Arts. 23, 209 y 269):** Consagra el derecho fundamental de petición, los principios de la función administrativa (eficacia, celeridad, imparcialidad) y la obligación de diseñar y aplicar métodos de control interno.
2. **Ley 1755 de 2015:** Regula el Derecho Fundamental de Petición, fijando los plazos legales e imperativos de atención a los ciudadanos.
3. **Ley 142 de 1994 (Estatuto de Servicios Públicos Domiciliarios):** Marco regulatorio para la prestación de servicios públicos, protección del usuario y tramitación de peticiones.
4. **Ley 87 de 1993 y Decreto 1083 de 2015 (Modificado por Decreto 1499 de 2017):** Reglamentan el Sistema de Control Interno y adoptan el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), regulando la Dimensión 7 (Control Interno) y el esquema de las 3 Líneas de Defensa DAFP.

5. **Resolución 049 del 30 de noviembre de 2023 de la Contraloría Municipal de Sabaneta (Capítulo V):** Reglamenta el control fiscal territorial, la rendición de cuentas, la evaluación del control interno contable y de gestión, y el seguimiento a planes de mejoramiento en entidades del orden municipal.
6. **Guía de Implementación de la Política de Control Interno (MIPG/DAFP):** Establece las pautas para el monitoreo, la gestión del riesgo y la articulación entre líneas de defensa.

3. ANÁLISIS TÉCNICO Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

3.1. Evaluación Operativa y de Respuesta (Semestre 2026-1)

Durante el primer semestre de 2026 se registraron un total de **53 solicitudes** orientadas a la infraestructura de alumbrado público en diversos barrios y veredas de Sabaneta (Vereda La Doctora, Calle Larga, La Florida, Prados de Sabaneta, Virgen del Carmen, Vereda María Auxiliadora, entre otros).

- **Tipología de Solicitudes y Causales Operativas:**
 - **Luminarias Apagadas:** Causal principal de PQRSD con 39 casos (**73.5%** del total).
 - **Poda y Aclareos Ambientales:** 4 casos (7.5%), derivados de interferencia de vegetación sobre las redes eléctricas.
 - **Bajo Flujo Luminoso:** 3 casos (5.7%), asociados al desgaste operacional de componentes.
 - **Intervenciones Especiales de Infraestructura:** 7 casos (13.3%), correspondientes a sustitución de postes, postes inclinados y cableado expuesto.
- **Clasificación por Tipo de Actividad Ejecutada:**
 - **Varios (Mantenimiento Menor/Poda):** 30 casos (**56.6%**).
 - **Reposición:** 13 casos (**24.5%**).
 - **Reconexión:** 10 casos (**18.9%**).
- **Eficiencia en Tiempos de Respuesta:** El **83.0% de las solicitudes (44 casos)** fueron atendidas e intervenidas en un rango de **0 a 2 días hábiles** (12 casos el mismo día [22.6%], 16 casos en 1 día [30.2%], y 16 casos en 2 días [30.2%]). Los casos con tiempos de 4 a 5 días (6 casos [11.3%]) correspondieron a maniobras complejas de reposición física de postes y

logística pesada. El tiempo promedio de respuesta global se situó en **1.5 días**, superando positivamente los estándares legales.

3.2. Análisis Comparativo Interperiodo (2025-2 vs 2026-1)

Indicador / Variable	Periodo 2025-2	Periodo 2026-1	Variación	Interpretación Técnica y Impacto en Control
Total Registros PQRS	57 solicitudes	53 solicitudes	-7.0% (-4)	Disminución progresiva de requerimientos por efecto de mantenimientos preventivos.
Tiempo Promedio Respuesta	≈ 2.5 días	≈ 1.5 días	-1.0 día	Optimización de 1 día entero en la logística y despacho de cuadrillas de campo.
Actividades de Reposición	25 casos (43.9%)	13 casos (24.5%)	-48.0% (-12)	Reducción de fallas mayores tras el avance en reconversión y modernización del parque lumínico.
Mantenimientos Menores (Varios)	23 casos (40.4%)	30 casos (56.6%)	+30.4% (+7)	Mayor enfoque en atención rápida de fotoceldas, podas y revisiones.

Indicador / Variable	Periodo 2025-2	Periodo 2026-1	Variación	Interpretación Técnica y Impacto en Control
Reconexiones (Red / Vandalismo)	9 casos (15.8%)	10 casos (18.9%)	+11.1% (+1)	Persistencia de eventos externos por presuntos hurtos de cableado y fallas de red.

3.3. Evaluación bajo el Modelo de las 3 Líneas de Defensa (DAFP/MIPG)

- Primera Línea de Defensa (Líderes de Proceso y Cuadrillas Operativas):** Presenta una destacada capacidad operativa al resolver solicitudes en un promedio de 1.5 días. Realiza llamadas y encuestas de verificación con el ciudadano tras la intervención
- Segunda Línea de Defensa (Oficina de Planeación / Gestión de Calidad / SIG):** Elabora oportunamente los informes comparativos de gestión.
- Tercera Línea de Defensa (Oficina de Control Interno):** Implementó la "*Matriz Procedimiento PQRSD.xlsx*" para evaluar la oportunidad (Ítem 1 - Cumple), análisis de causas (Ítem 2 - Cumple) y seguimiento a mejoras (Ítem 3 - Cumple).

4. OBSERVACIONES Y HALLAZGOS DE AUDITORÍA

5. CONCLUSIONES

- Alta Eficiencia Operativa:** La Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta E.S.P. demuestra una capacidad de respuesta sobresaliente, resolviendo el **83.0% de las PQRSD en 2 días o menos**, y reduciendo el tiempo promedio de respuesta de 2.5 a 1.5 días entre periodos.
- Estabilización de la Infraestructura:** La reducción del 7.0% en la recepción global de PQRSD y la disminución del 48.0% en reposiciones mayores confirman el impacto positivo de las inversiones en reconversión lumínica.

6. RECOMENDACIONES DE CONTROL INTERNO

Instar a la segunda línea de defensa a estandarizar mecanismos para el tratamiento de accidentes, hurtos y vandalismo para con la infraestructura del alumbrado

Elaboró

Juan David Peña Mejía

Apoyo profesional Control interno

Revisó

Jean Pierre Martínez

Jefe de Oficina Control interno