

**CONTROL
INTERNO**

**PRIMER
SEMESTRE
2023**



ARAUCA ILUMINADA SAS
ESP.

una nueva luz

INFORME SEGUIMIENTO A LAS PQR'S



320 330 8044



CONTACTO@ARILUMINADA.COM



CARRERA 22 No. 15 56 BARRIO SANTA TERESITA

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO.....	3
3. ALCANCE	3
4. METODOLOGÍA.....	3
5. MARCO LEGAL.....	4
6. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4
7. CANAL DE RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES.....	8
8. TIPO PROMEDIO DE CONSULTA.....	9
9. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE	9
10. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.....	11



INFORME SEMESTRAL DE LA ATENCIÓN OPORTUNA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS - 2023.

1. INTRODUCCIÓN

Control Interno en cumplimiento de los lineamientos establecidos en lo que enmarca el Artículo 76 de la ley 1474 de 12 de julio 2011, el cual reza: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relaciones en cumplimiento de la misión de la entidad (...)”*. Control Interno deberá vigilar que la atención al ciudadano se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la empresa un informe semestral sobre el particular.

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas ante la empresa de Servicios de Alumbrado Público de Arauca – ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., durante el período comprendido entre 01 de enero del 2023 al 30 de junio de 2023; reporte que busca determinar el cumplimiento oportuno de las PQRS y realizar las respectivas recomendaciones, para así continuar contribuyendo a un mejoramiento continuo y efectivo en la empresa.

2. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de los requisitos legales, las políticas, procedimientos establecidos para la atención al ciudadano y la oportunidad de las respuestas dadas por la empresa a la ciudadanía mediante el seguimiento al reporte de PQRS en el primer semestre del año 2023.

3. ALCANCE

La verificación del cumplimiento se hará sobre las solicitudes efectuadas por la ciudadanía, comunidad en general y demás grupos de interés a la empresa ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., durante el período comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio 2023.

4. METODOLOGÍA

Con el fin de evaluar la gestión y atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los ciudadanos se desarrollaron las siguientes actividades:

Se solicitó al personal a cargo de la Atención al Ciudadano la información necesaria para la construcción del presente informe; se analizó y verificó el aplicativo interno manejado en la empresa denominado R-SG-05 Registro de Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes (PQRS) en el cual se relaciona: Solicitante, fecha PQRS, hora, fecha de arreglo, hora, día de respuesta, dirección, barrio, tipo de problema, reporte técnico, luminarias reparadas, luminarias habilitadas y estado; dicha información corresponde al período comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio 2023.



5. MARCO LEGAL

MARCO LEGAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Constitución Política de Colombia Artículo 23	Establece el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
Constitución Política de Colombia Artículo 74	Establece el derecho de las personas y organizaciones a acceder a los documentos públicos oficiales, salvo en los casos que establezca la Ley.
Ley 1474 de 2011	“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
Ley 1712 de 2014	“Regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información”.
Ley 1755 de 2015	“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones. título III Gestión de solicitudes de información pública – transparencia pasiva- capítulo único recepción y respuesta a solicitudes de información pública y otras directrices.
Decreto 166 de 2016	Regula las peticiones verbales.
Decreto 943 de 2018	"ARTÍCULO 2.2.3.6.1.10. Control, inspección y vigilancia en la prestación del servicio de alumbrado público. La prestación del servicio de alumbrado público estará sujeta al control, inspección y vigilancia de las siguientes entidades: 2) Control Social: Para efectos de ejercer el control social establecido en el artículo 62 de la Ley 142 de 1994 los contribuyentes y usuarios del servicio de alumbrado público podrán solicitar información a los prestadores del mismo, a la Contraloría respectiva en el ámbito territorial y a la interventoría. Los municipios o distritos definirán la instancia de control ante la cual se interpongan y tramiten las peticiones, quejas y reclamos de los contribuyentes y usuarios por la prestación del servicio de alumbrado público, los cuales serán registrados y tramitados de forma independiente.

6. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La empresa ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., cuenta con canales para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), cuya gestión está orientada principalmente a fortalecer el modelo de relacionamiento con los grupos de interés de la empresa y el mejoramiento continuo a través de la atención efectiva a las necesidades de los usuarios en función del desarrollo de su objeto social. La empresa cuenta con personal capacitado e idóneo para atender a la ciudadanía en general.



Toda persona puede presentar una PQRS de forma escrita y verbal a la empresa ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., el cual puede ser radicado:

- ❖ En la empresa física ubicado en la carrera 22 N.º 15-56 Barrio Santa Teresita.
- ❖ Horario de atención presencial: lunes a viernes 7:30 am -12:00 p.m./ 2:00 p.m. – 6:00 p.m.
- ❖ Horario de atención a través de nuestros canales digitales: lunes a domingo las 24 horas.
- ❖ Al correo electrónico: contacto@ariluminada.com.
- ❖ Al contacto telefónico y de WhatsApp: 3203308044.
- ❖ A la red social: FanPage - Arauca Iluminada S.A.S E.S.P.
- ❖ Link: <https://forms.gle/PzbH5yKvK9k7VVXT9>.
- ❖ Página web: www.ariluminada.com.

En lo que respecta a Transparencia y Acceso a la Información Pública la empresa en su página web <https://www.ariluminada.com/> cuenta con un micrositio denominado Atención al Ciudadano en el cual se encuentra publicado lo siguiente: la política de tratamiento de datos, los mecanismos de contacto, el Link por medio del cual los usuarios, antes de control y comunidad en general pueden ingresar y reportar sus peticiones, por ultimo tambien se encuentra un minisitio denominado Sistema de Información de Alumbrado Público (SIAP), base de datos georreferenciada, lo anterior con la finalidad de dar cumplimiento a la ley 1712 de 2014 cuyo objeto es “regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información”.



6. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Para la elaboración del presente informe se verificó en el aplicativo interno manejado por la empresa en el cual se relacionan diariamente las PQRS interpuestas por los diferentes medios establecidos. De acuerdo con la información suministrada se evidencia que en el periodo comprendido entre el mes de enero al mes junio de 2023, se han atendido de manera oportuna dentro de los términos de ley, quinientos cuarenta y cuatro (544)



320 330 8044



CONTACTO@ARILUMINADA.COM



CARRERA 22 No. 15-56 BARRIO SANTA TERESITA

peticiones interpuestas por la ciudadanía en general, entidades, entes de control y demás partes interesadas, tal como se detalla a continuación:

- A la fecha se han interpuesto ciento noventa y tres (193) peticiones por parte de los usuarios, de los cuales ciento ochenta y nueve (189) corresponden a PQRS interpuestos por daños y cuatro (04) corresponden a solicitudes de información o correcciones de liquidación del impuesto de alumbrado público (Gráfico No. 1: Registro de PQRS interpuestas por usuarios con corte a 30 de junio de 2023).
- Como resultado de inspecciones se han interpuesto trescientos nueve (309) PQRS.
- Se han radicado cuarenta y dos (42) PQRS relacionadas con expansiones.

Para un total de quinientos cuarenta y cuatro (544), de las cuales se han solucionado doscientos veintitrés (223) peticiones para un porcentaje de atención de 40,99%.

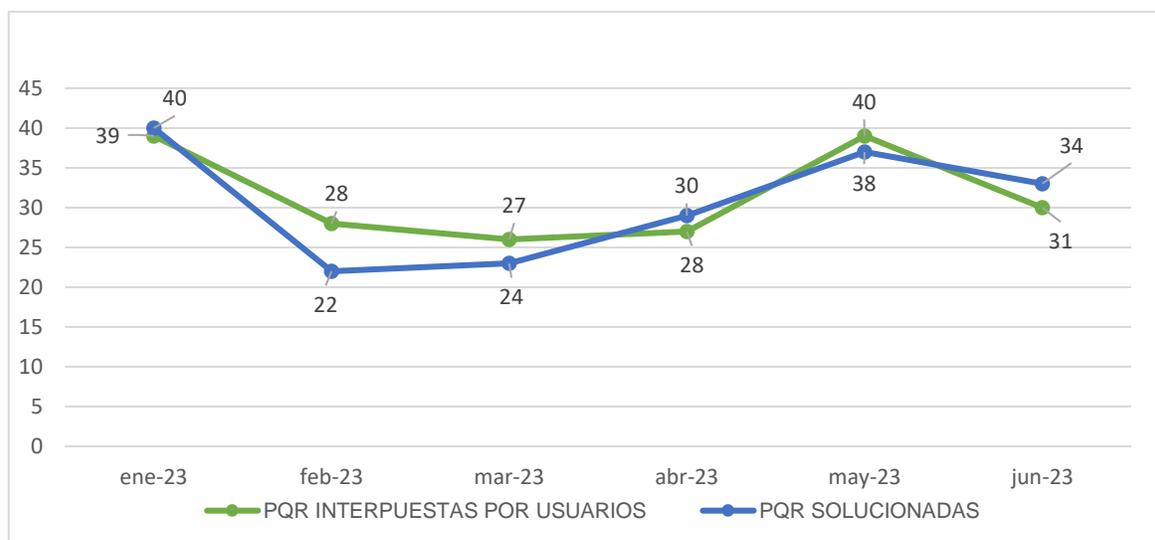


Gráfico No. 01: Registro de PQRS interpuestas por usuarios con corte a 30 de junio de 2023.

En la presente gráfica se detalla el número de solicitudes interpuestas mensualmente por los usuarios para la atención relacionada con el Servicio de Alumbrado Público desde el 01 enero al 30 de junio de 2023, con reporte de un total de ciento noventa y tres (193) peticiones por parte de los usuarios, de los cuales ciento ochenta y nueve (189) corresponden a PQRS interpuestos por daños y cuatro (04) corresponden a solicitudes de información o correcciones de liquidación del impuesto de alumbrado público, de los mismos se encuentran solucionadas ciento ochenta y ocho (188) con corte al 30 de junio del presente año.

No se logró la atención total por las siguientes razones:

- Las solicitudes que requieren intervención con carro canasta por riesgo eléctrico, ameritan un planeamiento más riguroso.
- Tenemos peticiones por podas las cuales no se pueden intervenir porque el



municipio de Arauca no cuenta con las autorizaciones ambientales pertinentes.

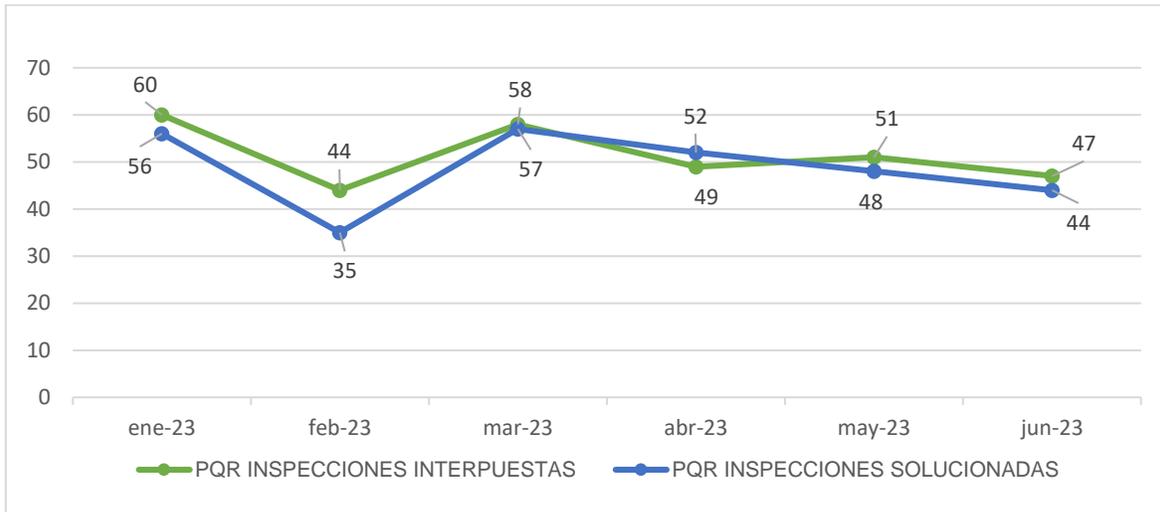


Gráfico No. 02: Registro de PQRS interpuestas para inspección con corte a 30 de junio de 2023.

La gráfica describe los resultados en la atención de las PQRS que ingresan por inspecciones realizadas por la Interventoría, el Operador de Administración, Operación y Mantenimiento (AOM) o la Dirección Técnica Operativa de la empresa desde el 01 enero hasta el 30 junio de 2023. Con un total de trecientos nueve (309), de las mismas se han solucionado doscientos noventa y dos (292). La atención de estas estuvo en el 94.49%.

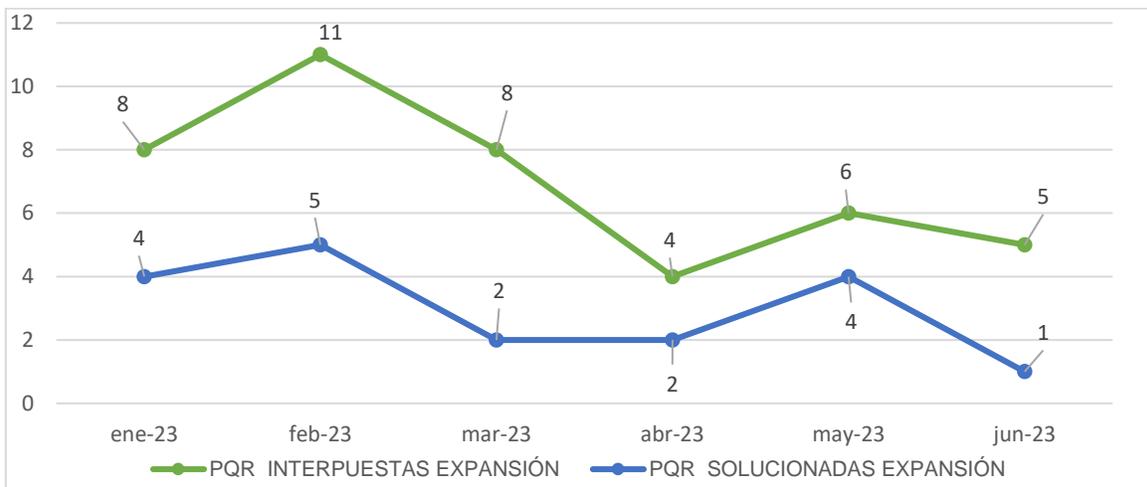


Gráfico No. 03: Registro de PQRS interpuestas para expansión con corte a 30 de junio de 2023.

A la fecha se han identificado varios sectores en los que se debe realizar expansión del SALP. Varios de ellos han sido solicitados por la comunidad y otros son el resultado de inspecciones realizadas por los operarios de la empresa. Teniendo en cuenta la información anterior se observa que de las quinientos cuarenta y cuatro (544) PQRS registradas en el aplicativo manejado en la empresa, para el periodo comprendido entre el mes de enero al



mes de junio del 2023, se encuentran registradas cuarenta y dos (42) peticiones que corresponden a expansión, de las cuales con el fin de avanzar se les han dado solución a la fecha en concordancia con la Modernización del Sistema de Alumbrado Público del Municipio, se les ha dado solución a dieciocho (18) de éstas solicitudes de expansiones; para las demás solicitudes se realizó el levantamiento de información, con la finalidad de realizar el diseño y presentar el presupuesto pertinente el cual quedará a espera ante el área encargada para la viabilidad presupuestal y así proceder con las expansiones requeridas.

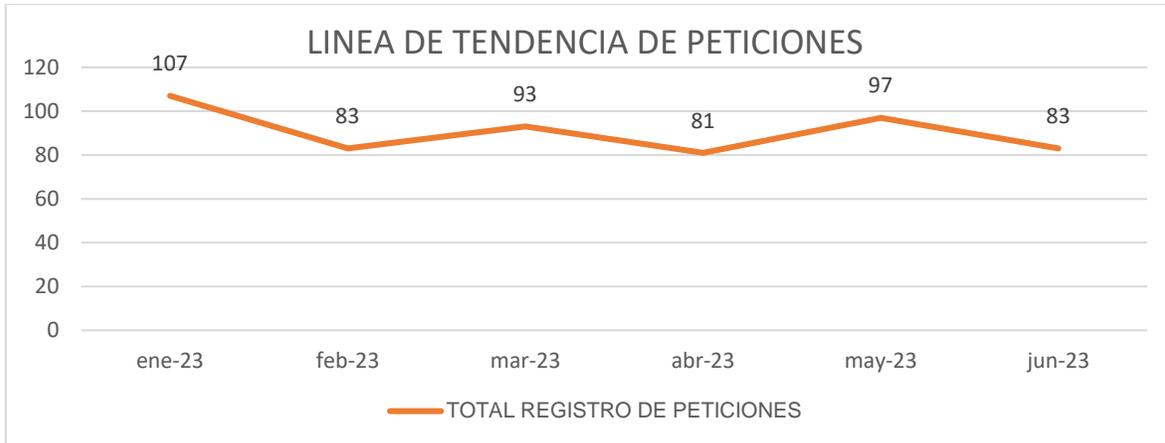


Gráfico No. 03: Línea de tendencia de peticiones con corte a 30 de junio de 2023.

Como se observa en la línea de tendencia el pico más alto de recepción de peticiones interpuestas relacionada con el Servicio de Alumbrado Público se ubica en el mes de enero con un total de ciento siete (107) peticiones.

7. CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES

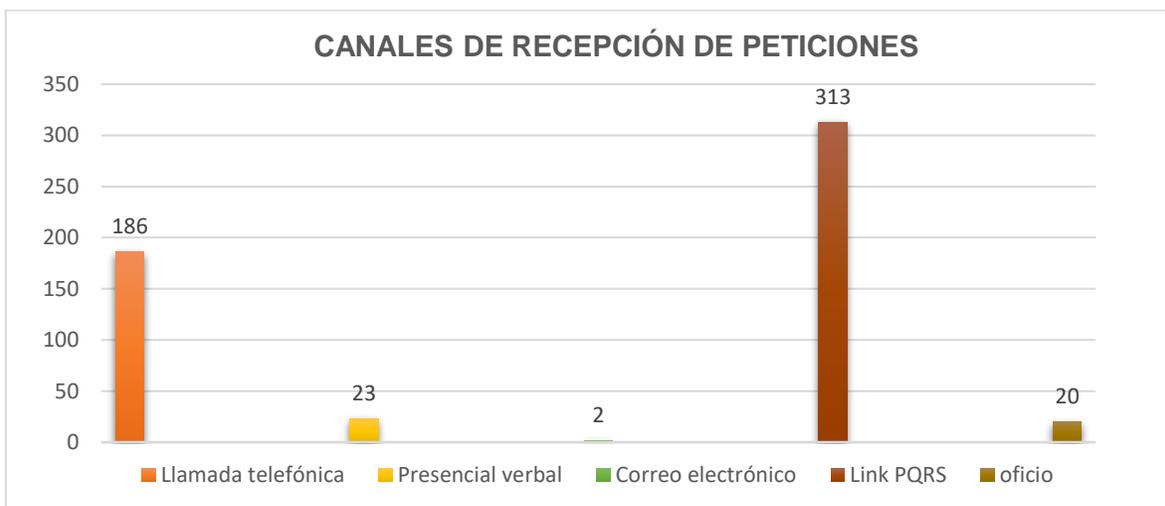


Gráfico No. 04: Canales de recepción de peticiones con corte a 30 de junio de 2023.



De acuerdo a la información presentada se observa que de los canales dispuestos por la entidad para la atención a la ciudadanía el más utilizado para registro de las peticiones relacionadas con la operación y mantenimiento del servicio de Alumbrado Público es la comunicación por medio del Link con un total de 313, seguida vía telefónica con 186 de manera presencial 23 y con la utilización del correo electrónico tan solo 02, lo cual muestra eficiencia en la presentación de mecanismo de comunicación que facilitan a la ciudadanía el acceso a la información sin mayor dificultad.

8. TIPO PROMEDIO DE CONSULTA

Dentro de las solicitudes recibidas, se tiene la siguiente clasificación:

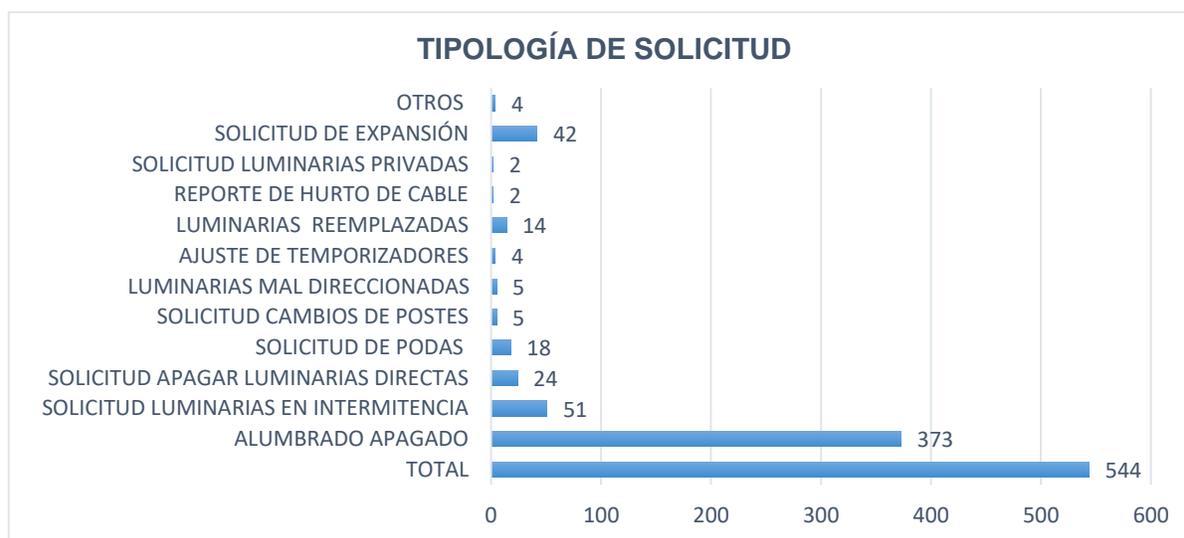


Gráfico No. 05: Tipología de solicitud

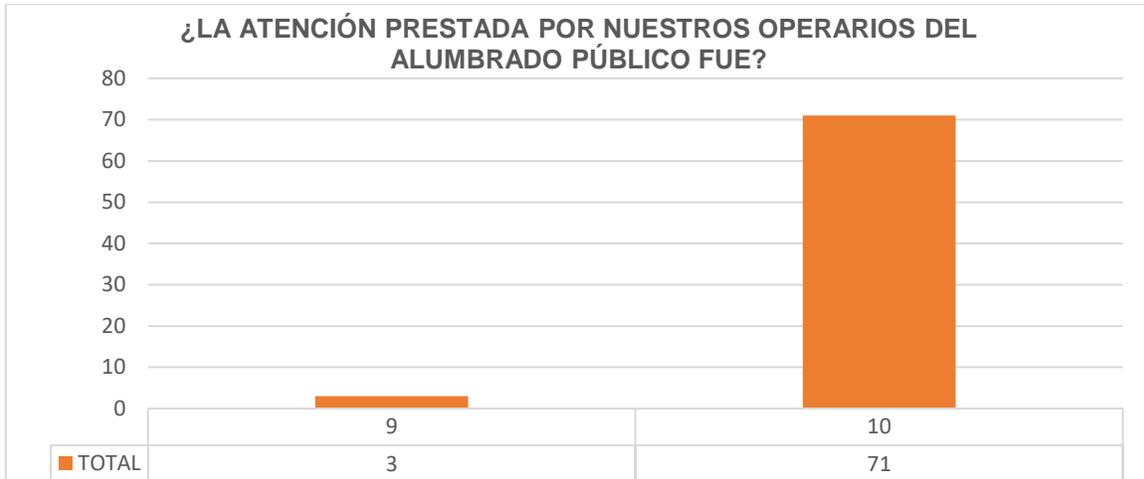
9. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

En el periodo comprendido entre el mes de enero al mes de junio de 2023, se aplicó la encuesta a setenta y cuatro (74) personas de las doscientos treinta y un (231) que interpusieron alguna PQRS. Lo anterior representa una aplicación de encuesta de satisfacción al 32% de los usuarios.

A continuación, se presenta la encuesta desarrollada durante el periodo evaluado:

Pregunta N. 1: ¿La atención prestada por nuestros operarios del alumbrado público fue? en una escala de 1 a 10 en donde 1 es lo más bajo y 10 es lo más alto, los usuarios contestaron lo siguiente:





Respuesta pregunta No. 1 Encuesta de satisfacción

Pregunta N. 2: ¿Cuál es su opinión sobre el servicio técnico prestado por los operarios? en una escala de 1 a 10 en donde 1 es lo más bajo y 10 es lo más alto, los usuarios contestaron lo siguiente:



Respuesta pregunta No. 2 Encuesta de satisfacción

En las gráficas anteriores se permite evidenciar que durante el periodo evaluado se realizaron setenta y cuatro (74) encuestas de satisfacción al usuario, de las cuales se puede evidenciar que, según éstos, la atención prestada por lo técnicos y la opinión sobre el servicio prestado asciende a 9.96 puntos sobre 10. Por tanto, demuestra que los usuarios de la empresa se encuentran satisfechos con los servicios prestados por la empresa en lo que corresponde a la Prestación del Servicio de Alumbrado Público. Atendiendo a lo relacionado anteriormente, se sugiere la identificación y análisis detallado de las debilidades reportadas, esto con el fin de realizar la implementación de estrategias contundentes efectivas que permitan disminuir o desaparecer definitivamente las falencias que ocasionan la debilidad dentro del proceso misional de atención al usuario.



10. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

El Seguimiento al servicio de Atención al Ciudadano se cumplió con el objetivo y alcance previsto gracias a la disposición de los profesionales encargados. En el desarrollo de este, se evidencia el cumplimiento en cuanto a la normatividad vigente relacionada con los términos legales de respuesta a los requerimientos. Se recomienda continuar en la búsqueda del mejoramiento continuo, con el propósito de garantizar los derechos y satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos. El resultado del informe debe reflejar todos los aspectos a evaluar en los canales de atención dispuestos para dar respuesta a los ciudadanos, lo cual se observa que son de gran utilidad y permiten a los usuarios mayor facilidad en el momento de interponer sus peticiones.



320 330 8044



CONTACTO@ARILUMINADA.COM



CARRERA 22 No. 15-56 BARRIO SANTA TERESITA