



GESTIÓN DE PQRS

REPORTE **ANUAL**

|2024|

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS.....	3
3. ALCANCE.....	4
4. METODOLOGÍA.....	4
5. MARCO LEGAL.....	5
6. CANALES DE ATENCIÓN.....	6
7. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	8
7.1. Análisis de PQRS interpuestas por usuarios durante la vigencia 2024.	10
7.2. Análisis de PQRS interpuestas para inspección durante la vigencia 2024.	11
7.3. Análisis de PQRS interpuestas para expansión durante la vigencia 2024.	13
8. CANALES DE RECEPCIÓN	15
9. TIPOS DE CONSULTAS	16
10. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.....	16
11. CONCLUSIONES	19
11.1. Observaciones:.....	19
11.2. Conclusiones:	20
11.3. Recomendaciones:.....	20

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Marco legal aplicable a la Gestión de PQRS.	6
--	---

LISTA DE FOTOS

Foto 1. Captura de pantalla de la página web de la empresa.	8
---	---

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Canales de atención.	7
Gráfico 2. Registro de PQRS interpuestas durante la vigencia 2024.	9
Gráfico 3. Registro de PQRS interpuestas por usuarios durante la vigencia 2024.	10
Gráfico 4. Registro de PQRS interpuestas por inspección durante la vigencia 2024.	11
Gráfico 5. Comportamiento PQRS expansión.	13
Gráfico 6. Tendencia de los Canales de Recepción.....	15
Gráfico 7. Análisis de Resultados de la Pregunta No. 01.	17
Gráfico 8. Análisis de Resultados de la Pregunta No. 02.	18

REPORTE ANUAL SOBRE LA GESTIÓN DE PQRS



1. INTRODUCCIÓN

01

Control Interno, en cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 12 de julio de 2011, establece la obligación de que toda entidad pública cuente con, al menos, una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos presentados por los ciudadanos, en conformidad con la misión institucional. El texto del artículo señala lo siguiente: *“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 relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...)”*. En este contexto, el Control Interno tiene la responsabilidad de velar porque la atención brindada al ciudadano se ajuste a las normativas legales vigentes.

El presente informe tiene como objetivo detallar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas por la empresa Servicios de Alumbrado Público de Arauca – ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024. Este reporte busca evaluar el cumplimiento oportuno de la gestión de las PQRS y, a partir de este análisis, formular las recomendaciones necesarias para continuar promoviendo un proceso de mejora continua y eficaz dentro de la organización.



2. OBJETIVOS

02

El objetivo principal es verificar el cumplimiento de los requisitos legales establecidos, así como las políticas y procedimientos definidos para la atención al ciudadano, asegurando que estos sean aplicados correctamente en todo el proceso de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). En este sentido, se evaluará no solo la conformidad con las normativas vigentes, sino también la eficacia y eficiencia de las respuestas proporcionadas por la empresa a la ciudadanía.

El análisis se llevará a cabo mediante un exhaustivo seguimiento al reporte de PQRS correspondiente a la vigencia 2024, con el fin de evaluar la oportunidad, claridad y calidad de las respuestas dadas a los ciudadanos. Este proceso de verificación permitirá identificar

posibles áreas de mejora en la atención al público y garantizar que las respuestas sean entregadas dentro de los plazos establecidos, cumpliendo con los estándares de servicio requeridos.

Además, se buscará comprobar si las políticas internas y los procedimientos establecidos se siguen adecuadamente, asegurando que cada solicitud sea atendida de manera integral y conforme a los principios de transparencia, accesibilidad y eficacia, tal como lo exige la normativa vigente.



3. ALCANCE

03

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 la vigencia 2024.



4. METODOLOGÍA

04

Con el objetivo de evaluar de manera integral la gestión y la calidad en la atención brindada a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de los ciudadanos, se llevaron a cabo diversas actividades de recopilación y análisis de información. En primer lugar, se solicitó al personal encargado de la Atención al Ciudadano la documentación y datos pertinentes para la elaboración del presente informe.

A continuación, se procedió a realizar un análisis detallado del aplicativo interno utilizado por la empresa, denominado R-SG-05 Registro de Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes (PQRS). Este sistema es fundamental para la gestión eficiente de las solicitudes ciudadanas, ya que permite el seguimiento adecuado de cada caso. En dicho aplicativo, se registran de manera sistemática los datos relevantes de cada PQRS, incluyendo el nombre del solicitante, la fecha y hora de la solicitud, la fecha de resolución, la hora de respuesta, el día de atención, así como la dirección y el barrio del solicitante.

Además, se incluyen detalles técnicos esenciales, en el caso de las PQRS sobre temas operativos, como el tipo de problema reportado, el reporte técnico generado, las luminarias

reparadas y habilitadas, y el estado general de cada solicitud. Todos estos datos fueron revisados para asegurar su precisión y veracidad, y se centraron en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024.

Este análisis permitió obtener una visión clara y detallada sobre la eficiencia y eficacia de la atención prestada a los ciudadanos en el marco del servicio de alumbrado público.



5. MARCO LEGAL

05

A continuación, se presenta el marco legal aplicable a la empresa ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., en cuanto a la Gestión de PQRS:

MARCO LEGAL	
NORMA	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.

Tabla 1. Marco legal aplicable a la Gestión de PQRS.

6. CANALES DE ATENCIÓN **06**

La empresa ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., dispone de diversos canales para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), cuya gestión tiene como objetivo principal fortalecer el modelo de relacionamiento con los grupos de interés y fomentar el mejoramiento continuo a través de una atención efectiva a las necesidades de los usuarios, alineada con el cumplimiento de su objeto social. Además, la empresa cuenta con personal altamente capacitado y competente, preparado para brindar un servicio de calidad y responder de manera adecuada a las solicitudes de la ciudadanía en general.

Cualquier persona tiene la posibilidad de presentar una Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia (PQRS) de manera escrita o verbal ante la empresa ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., de acuerdo con las preferencias y necesidades del ciudadano. Estas solicitudes pueden ser radicadas a través de diferentes canales establecidos por la empresa para garantizar un acceso ágil y eficiente al sistema de atención.

La presentación de una PQRS escrita puede realizarse mediante formatos físicos o electrónicos, mientras que la opción verbal permite al usuario comunicarse directamente con el personal encargado de la atención, ya sea de manera telefónica o presencial, según se ajuste a la naturaleza de la solicitud. De esta forma, la empresa asegura que todos los ciudadanos tengan la oportunidad de expresar sus inquietudes, problemas o sugerencias de la manera más conveniente para ellos, contribuyendo a una comunicación abierta y transparente con la comunidad.

A continuación se presentan los medios dispuestos para ello:



Gráfico 1. Canales de atención.

Para la atención presencial, el horario disponible es de lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. En cuanto a nuestros canales digitales, la atención está disponible todos los días de la semana, las 24 horas del día.

En lo que respecta a la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, la empresa pone a disposición de los usuarios un micrositio denominado "Atención al Ciudadano" en su página web oficial <https://www.ariluminada.com/>. En este micrositio se encuentra publicada información clave, como la política de tratamiento de datos personales, los mecanismos de contacto, y el enlace a través del cual los usuarios, antes de control y la

comunidad en general pueden ingresar y registrar sus peticiones. Además, se ofrece acceso a un segundo micrositio denominado "Sistema de Información de Alumbrado Público (SIAP)", que contiene una base de datos georreferenciada, promoviendo la transparencia en la gestión del servicio.

Esta iniciativa tiene como objetivo dar pleno cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, que regula el derecho de acceso a la información pública, establece los procedimientos para el ejercicio de este derecho y detalla las excepciones a la publicidad de la información, garantizando así un entorno de transparencia y rendición de cuentas.

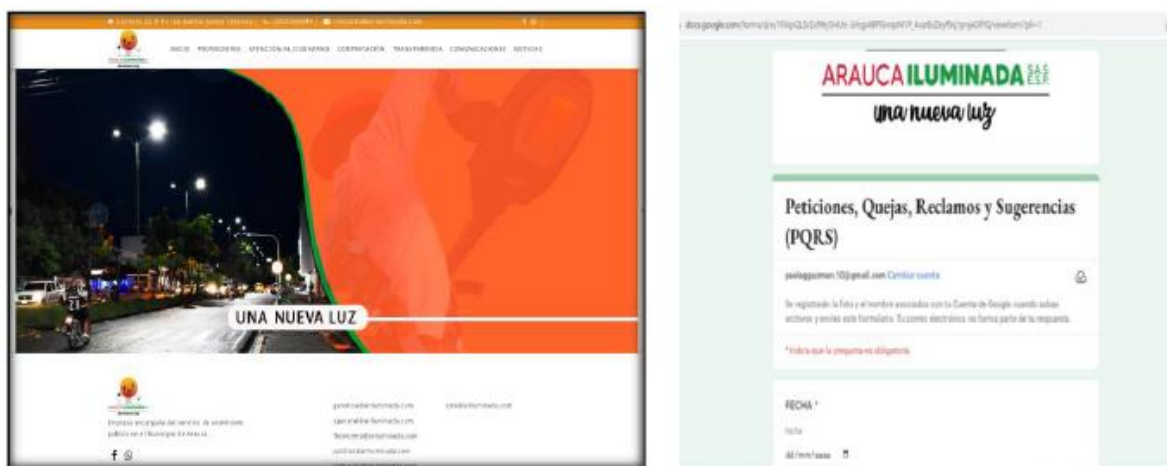


Foto 1. Captura de pantalla de la página web de la empresa.



7. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

07

Para la elaboración de este informe, se revisó el aplicativo interno utilizado por la empresa, el cual registra diariamente las PQRS recibidas a través de los diferentes canales establecidos. Según la información disponible, se observa que, durante la vigencia de 2024, se atendieron oportunamente un total de 1,192 peticiones presentadas por la ciudadanía, entidades, entes de control y otros actores interesados, dentro de los plazos establecidos por la ley, respecto de la Administración, Operación y Mantenimiento – AOM, del Sistema de Alumbrado Público. A continuación, se detallan los datos correspondientes:

- ✓ **Peticiones de usuarios:** Hasta la fecha se han registrado 634 peticiones interpuestas por los usuarios, de las cuales 548 corresponden a PQRS relacionadas con daños, 64 son solicitudes de información o corrección de liquidación del impuesto de alumbrado público, y 22 corresponden a solicitudes de préstamos de materiales (ver Gráfico No. 5: Registro de PQRS interpuestas durante la vigencia 2024).
- ✓ **Peticiones derivadas de inspecciones:** Como resultado de las inspecciones realizadas, se han registrado 558 PQRS.
- ✓ **Peticiones relacionadas con expansiones:** Se han radicado 101 PQRS relacionadas con expansiones¹.

En total, se han gestionado 1,192 peticiones, de las cuales 1,157 han sido solucionadas, lo que representa un porcentaje de atención del 97.1%.

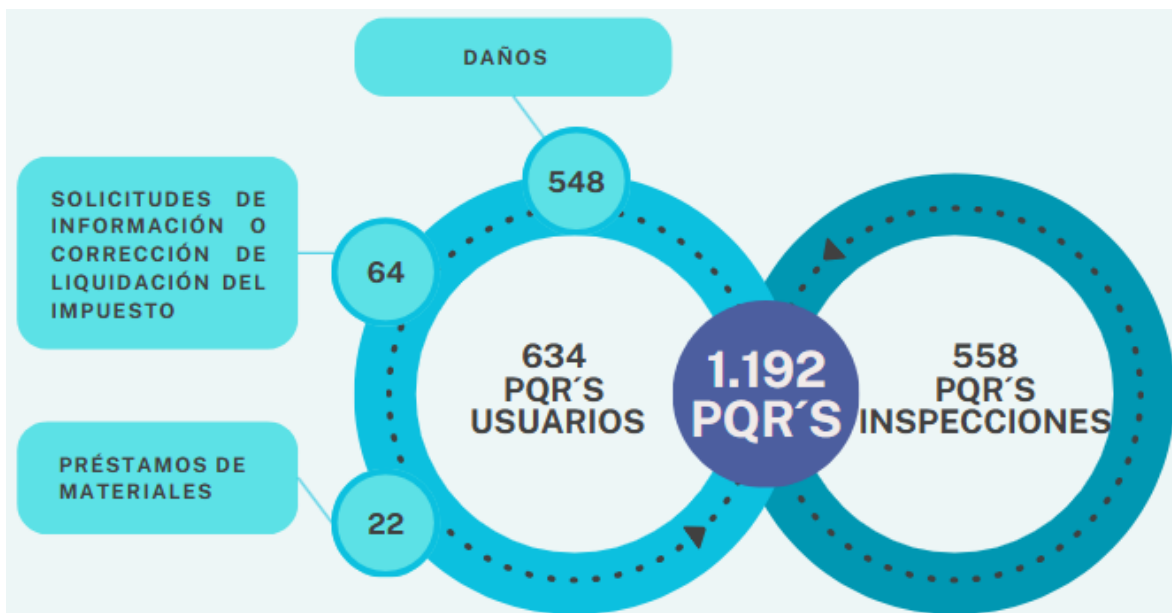


Gráfico 2. Registro de PQRS interpuestas durante la vigencia 2024.

¹ Es importante señalar que el seguimiento y el indicador correspondiente a las expansiones se gestionan de manera independiente al indicador de AOM, ya que las expansiones corresponden a un componente distinto dentro del Servicio de Alumbrado Público. En consecuencia, para los fines de este informe, se abordará exclusivamente la información vinculada al indicador de AOM, que incluye un total de 1.192 peticiones presentadas por la ciudadanía, entidades, entes de control y otros actores interesados.

7.1. Análisis de PQRS interpuestas por usuarios durante la vigencia 2024.

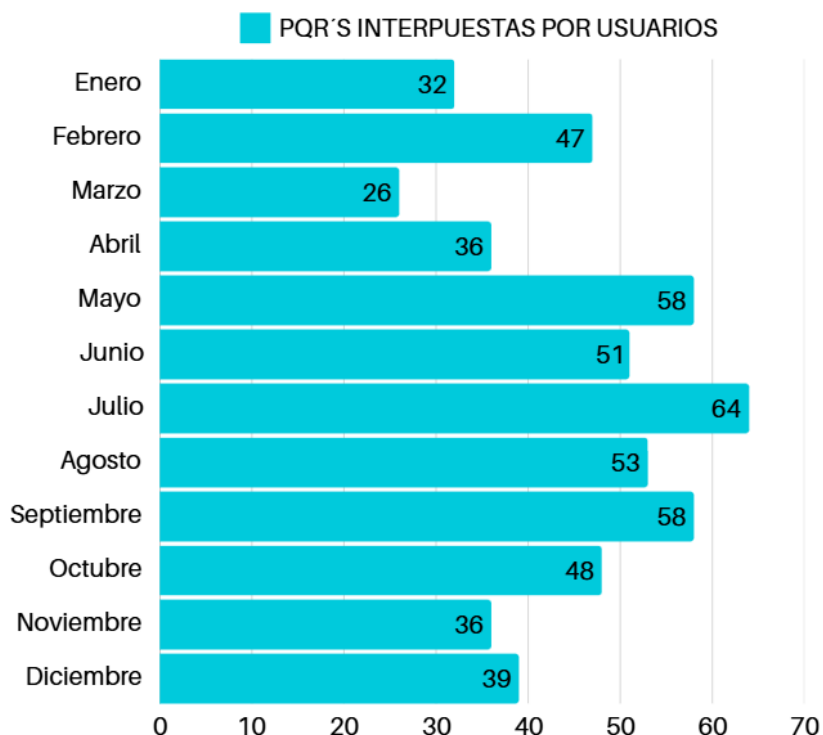


Gráfico 3. Registro de PQRS interpuestas por usuarios durante la vigencia 2024.

La gráfica anterior ilustra el número de solicitudes presentadas mensualmente por los usuarios relacionadas con el Servicio de Alumbrado Público durante la vigencia de 2024. En total, se reportaron 634 peticiones, de las cuales 548 fueron PQRS relacionadas con daños en el servicio. Al analizar los datos, se observa una clara tendencia estacional en la presentación de estas peticiones.

El mes de julio se destacó como el de mayor número de PQRS registradas, con 64 peticiones, seguido de mayo y septiembre, con 58 solicitudes cada uno. Posteriormente, los meses de junio y agosto también mostraron una frecuencia considerable de peticiones. Esta distribución sugiere que el número de solicitudes aumenta significativamente durante el segundo cuatrimestre del año, un patrón que puede atribuirse a factores climáticos.

Es importante resaltar que esta tendencia coincide con la temporada de lluvias en la región, lo que puede generar condiciones meteorológicas adversas, como fuertes vientos y vendavales, que afectan directamente la infraestructura del alumbrado público. Estos fenómenos climáticos pueden causar caídas de cables, daños en las luminarias o problemas con el tendido eléctrico, lo que a su vez genera un aumento en las solicitudes de reparación y atención.

Por lo tanto, los datos reflejan no solo un patrón estacional, sino también la influencia directa de las condiciones meteorológicas en el aumento de las peticiones de los usuarios, especialmente en los meses más lluviosos y con mayor incidencia de fenómenos climáticos que afectan el servicio de alumbrado público.

Este análisis permite comprender mejor los picos de solicitudes y, a su vez, justificar la necesidad de planificar y ajustar las estrategias de mantenimiento preventivo y correctivo para los meses con mayor probabilidad de daños, optimizando así la respuesta del servicio a los usuarios.

De estas solicitudes, se han resuelto seiscientos siete (607) hasta el 31 de diciembre de 2024, para un porcentaje de atención de 95,74%.

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.

7.2. Análisis de PQRS interpuestas para inspección durante la vigencia 2024.

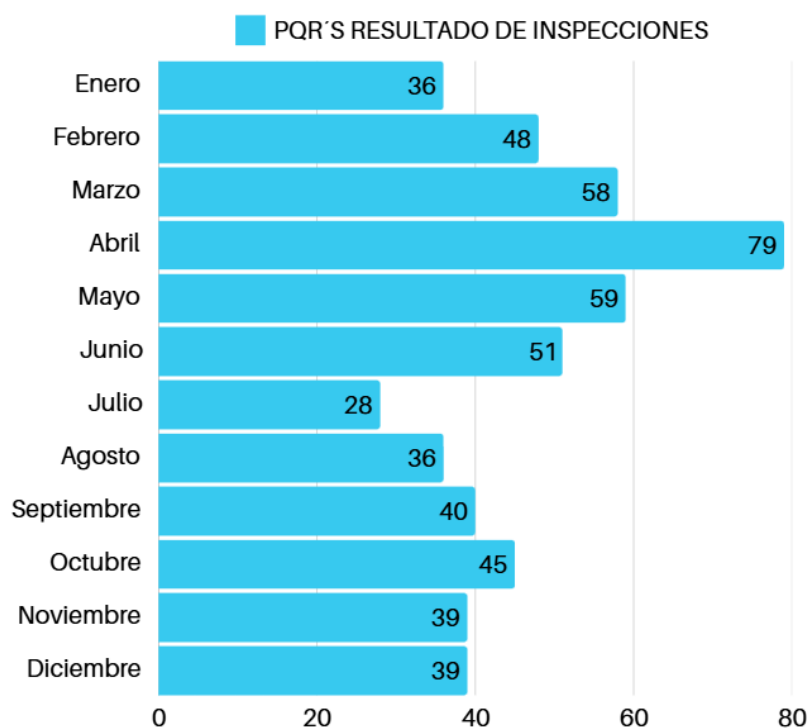


Gráfico 4. Registro de PQRS interpuestas por inspección durante la vigencia 2024.

La gráfica presentada refleja los resultados de la atención a las PQRS generadas a partir de las inspecciones realizadas por la Interventoría, el Operador de Administración, Operación y Mantenimiento (AOM), o la Dirección Técnica Operativa de la empresa durante la vigencia de 2024. En total, se registraron 558 peticiones derivadas de estas inspecciones, de las cuales 550 han sido solucionadas, lo que representa una tasa de atención del 98,57%.

Al analizar los datos mensuales, se observa que el mes con el mayor número de PQRS derivadas de inspecciones fue abril, con un total de 79 peticiones, seguido de mayo con 59 peticiones y marzo con 58. Junio también presentó un número significativo, con 51 solicitudes. Esta distribución muestra que las inspecciones realizadas durante estos meses han generado un volumen importante de peticiones que requieren atención inmediata o correctiva.

Lo más relevante de estos resultados es que el número de PQRS derivadas de inspecciones (558) supera al número de PQRS reportadas por los usuarios debido a daños en el servicio (548). Este hecho resalta el compromiso del personal operativo y la eficacia de los procesos internos para identificar y corregir posibles fallas en el Sistema de Alumbrado Público antes de que se conviertan en inconvenientes más graves para los usuarios. Las inspecciones proactivas permiten detectar problemas de infraestructura, como fallos en el cableado o daños en las luminarias, y gestionarlos de manera rápida y eficiente, lo que contribuye a mantener el sistema en condiciones óptimas.

La atención oportuna a estas PQRS derivadas de inspecciones no solo refleja la eficacia de las medidas preventivas adoptadas por la empresa, sino también el compromiso de la organización para garantizar un servicio continuo y de calidad. La alta tasa de resolución del 98,57% indica que las acciones correctivas se están llevando a cabo con gran eficiencia, lo cual es fundamental para asegurar el buen funcionamiento del alumbrado público, así como para mantener la confianza de los usuarios y otros actores interesados.

Este análisis también subraya la importancia de las inspecciones periódicas como herramienta clave en el mantenimiento del sistema, pues permiten identificar problemas antes de que afecten gravemente el servicio. Además, refuerza la necesidad de seguir promoviendo y mejorando los procesos de inspección y mantenimiento preventivo, para seguir garantizando un servicio de calidad y minimizar las quejas y solicitudes por daños en el futuro.

7.3. Análisis de PQRS interpuestas para expansión durante la vigencia 2024.

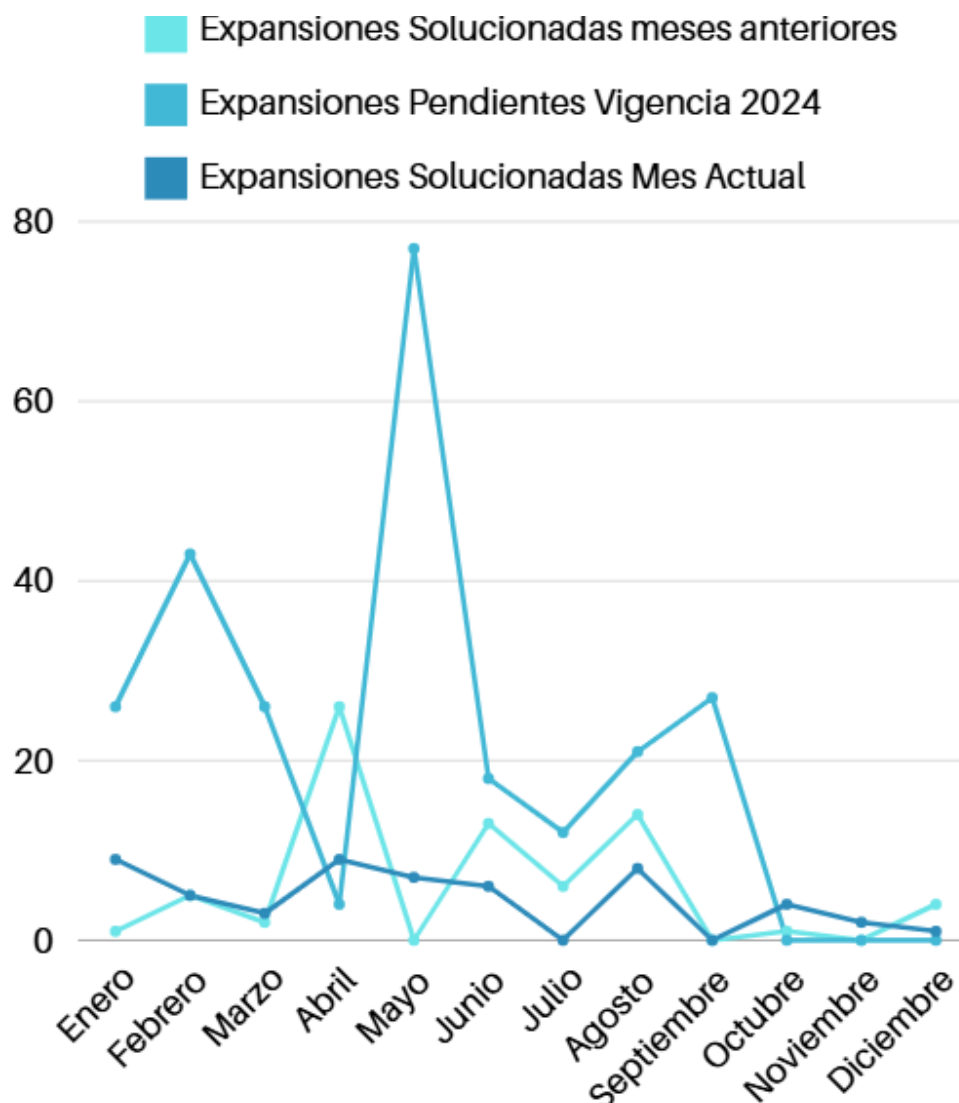


Gráfico 5. Comportamiento PQRS expansión.

Hasta la fecha, se han identificado diversos sectores que requieren la expansión del Servicio de Alumbrado Público (SALP). Algunos de estos sectores han sido solicitados por la comunidad, mientras que otros han sido detectados durante las inspecciones realizadas por los operarios de la empresa. Según la información disponible, a fecha de corte del 31 de diciembre de 2023, se registraban un total de 269 puntos luminosos pendientes para la expansión del Sistema de Alumbrado Público. Para la vigencia de 2024, se solicitó la expansión de 254 puntos luminosos adicionales, lo que, sumado a los puntos pendientes de 2023, arroja un total de 523 puntos luminosos requeridos para la expansión del sistema, tanto durante la vigencia de 2024 como de años anteriores.

A lo largo del año 2024, se han solucionado 126 puntos luminosos, lo que representa el 24,09% del total requerido. Este avance refleja el esfuerzo realizado para mejorar el sistema de alumbrado, aunque aún queda un total de 397 puntos luminosos pendientes para ser instalados.

La expansión del Sistema de Alumbrado Público es crucial para mejorar la seguridad, visibilidad y calidad de vida de los habitantes del municipio de Arauca. Los 269 puntos luminosos pendientes a diciembre de 2023 corresponden a necesidades identificadas en años anteriores, las cuales no habían podido ser atendidas completamente debido a diversas limitaciones, como restricciones presupuestarias o logísticas.

Para el año 2024, se solicitó la expansión de 254 puntos luminosos adicionales en respuesta al crecimiento urbano y la necesidad de actualizar la infraestructura existente, especialmente en zonas de alta demanda y de relevancia para la seguridad pública.

El avance alcanzado hasta ahora, con un 24,09% de los puntos requeridos solucionados, es un progreso positivo. Sin embargo, también resalta los desafíos pendientes en cuanto a recursos disponibles y la complejidad inherente a la ejecución de proyectos de infraestructura a gran escala. A pesar de estas dificultades, la implementación de 126 puntos luminosos en este periodo representa un esfuerzo significativo, dado que cada instalación implica costos, permisos y una coordinación estrecha con diversas entidades.

En relación con los 397 puntos luminosos restantes, se ha venido realizando un levantamiento de la información técnica necesaria para el diseño de las expansiones correspondientes, así como la preparación del presupuesto necesario. Este presupuesto será presentado al área encargada para su análisis y evaluación de viabilidad, con el objetivo de proceder con las expansiones solicitadas en el futuro cercano.

8. CANALES DE RECEPCIÓN 08

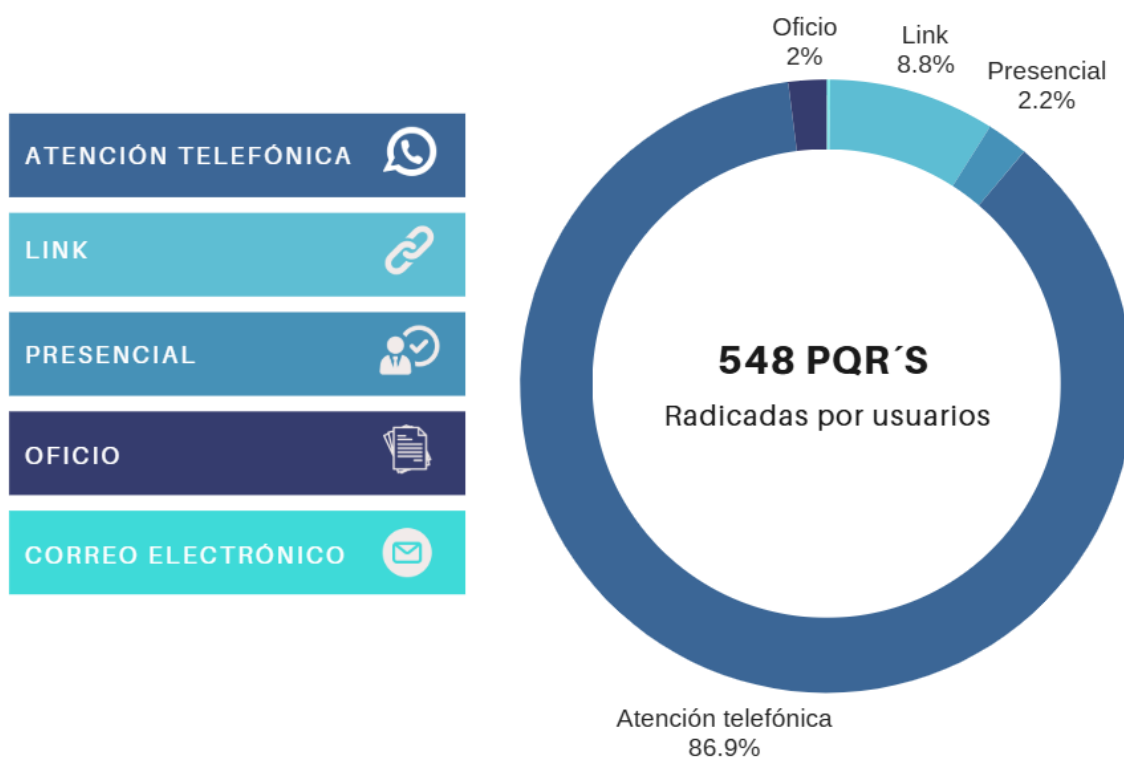


Gráfico 6. Tendencia de los Canales de Recepción.

De acuerdo con la información presentada, de las 548 PQRS, presentadas por parte de los usuarios se puede observar que, dentro de los diversos canales habilitados por la empresa para la atención a la ciudadanía, el más utilizado por los usuarios para registrar peticiones relacionadas con la operación y mantenimiento del servicio de Alumbrado Público es la atención telefónica, con un total de 476 solicitudes. A continuación, se encuentra el enlace web, con 48 solicitudes, seguido de la atención presencial, que registró 12 solicitudes, los oficios con 11 solicitudes, y, por último, el correo electrónico, con una sola solicitud.

Estos datos reflejan de manera clara la preferencia de los usuarios por los canales más directos y accesibles, como el teléfono y el enlace web, lo que indica que los mecanismos de comunicación establecidos por la empresa son efectivos para facilitar el acceso a la información y la presentación de solicitudes. La predominancia de la atención telefónica sugiere que los ciudadanos valoran una interacción rápida y personalizada, mientras que la

menor cantidad de solicitudes a través del correo electrónico y los oficios podría indicar una menor inclinación a utilizar canales menos inmediatos.

Este panorama también resalta la importancia de seguir optimizando y promoviendo los canales más efectivos, garantizando un proceso ágil y accesible para los usuarios sin que enfrenten barreras significativas al momento de gestionar sus peticiones. Asimismo, la tendencia observada en estos datos puede ser útil para ajustar y mejorar la estrategia de comunicación de la empresa, adaptándose a las necesidades y preferencias de la ciudadanía para asegurar una mayor eficiencia en la atención y resolución de las solicitudes.



9. TIPOS DE CONSULTAS

09

Dentro de las solicitudes recibidas, se ha realizado una clasificación de acuerdo con el tipo de consulta o solicitud presentada por los ciudadanos y/o demás grupos de interés. Esta clasificación permite identificar las áreas con mayor frecuencia de atención, así como las tendencias y necesidades más comunes de la comunidad en relación con el Servicio de Alumbrado Público. A continuación, se detallan los diferentes tipos de solicitudes recibidas durante el período analizado:



10. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

10

Durante la vigencia 2024, se aplicaron encuestas de satisfacción a ciento cuarenta y dos (142) personas de un total de quinientos cuarenta y ocho (548) usuarios que presentaron alguna Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia (PQRS). Esto representa un 25,9% de los usuarios que realizaron una solicitud.

A continuación, se presenta el detalle de la encuesta aplicada durante el período evaluado:

Pregunta No. 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:

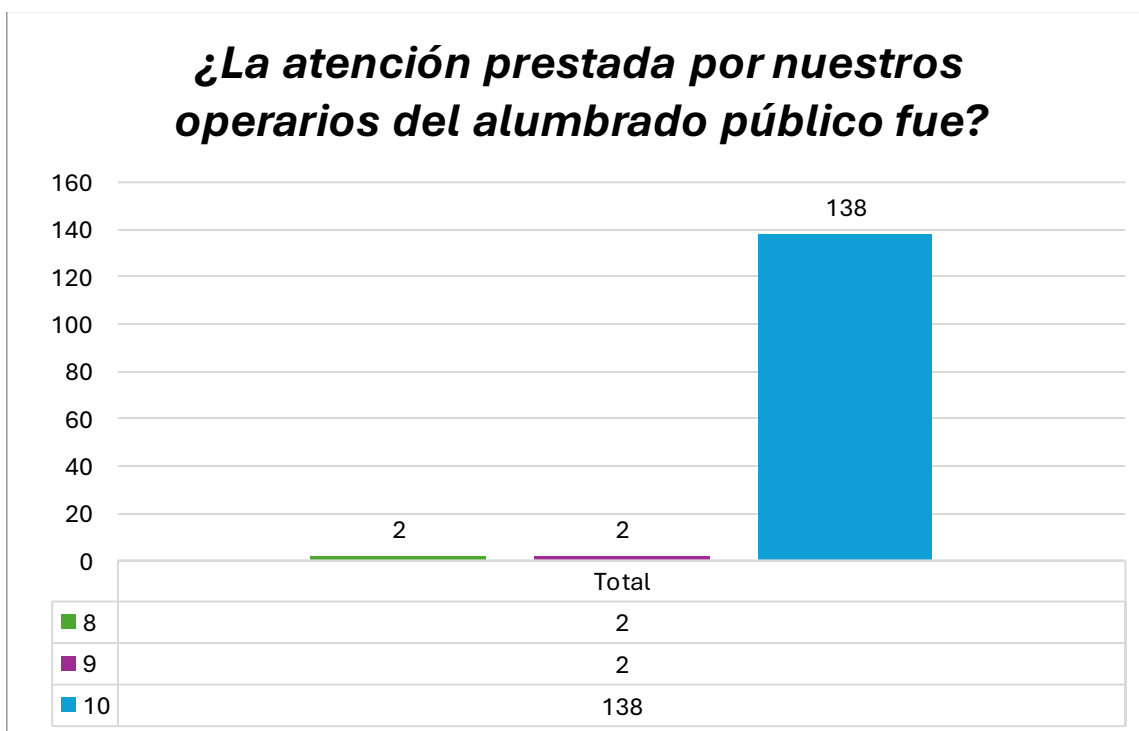


Gráfico 7. Análisis de Resultados de la Pregunta No. 01.

De un total de 142 personas encuestadas, 138 calificaron con 10 puntos la atención recibida por parte de los operarios encargados del Sistema de Alumbrado Público. Por otro lado, dos personas otorgaron 9 puntos y otras dos, 8 puntos, en cuanto a la calidad del servicio prestado.

Los resultados muestran que la gran mayoría de los encuestados (97%) está completamente satisfecha con la atención recibida, al calificarla con la máxima puntuación de 10. Solo un pequeño porcentaje de encuestados (2,8%) otorgó puntuaciones menores, con 2 personas dando 9 puntos y otras 2 dando 8 puntos. Esto sugiere que, en general, el servicio de atención es bien valorado por los usuarios, aunque hay un leve margen de mejora para atender a los pocos que no otorgaron la máxima calificación.

Pregunta No. 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:

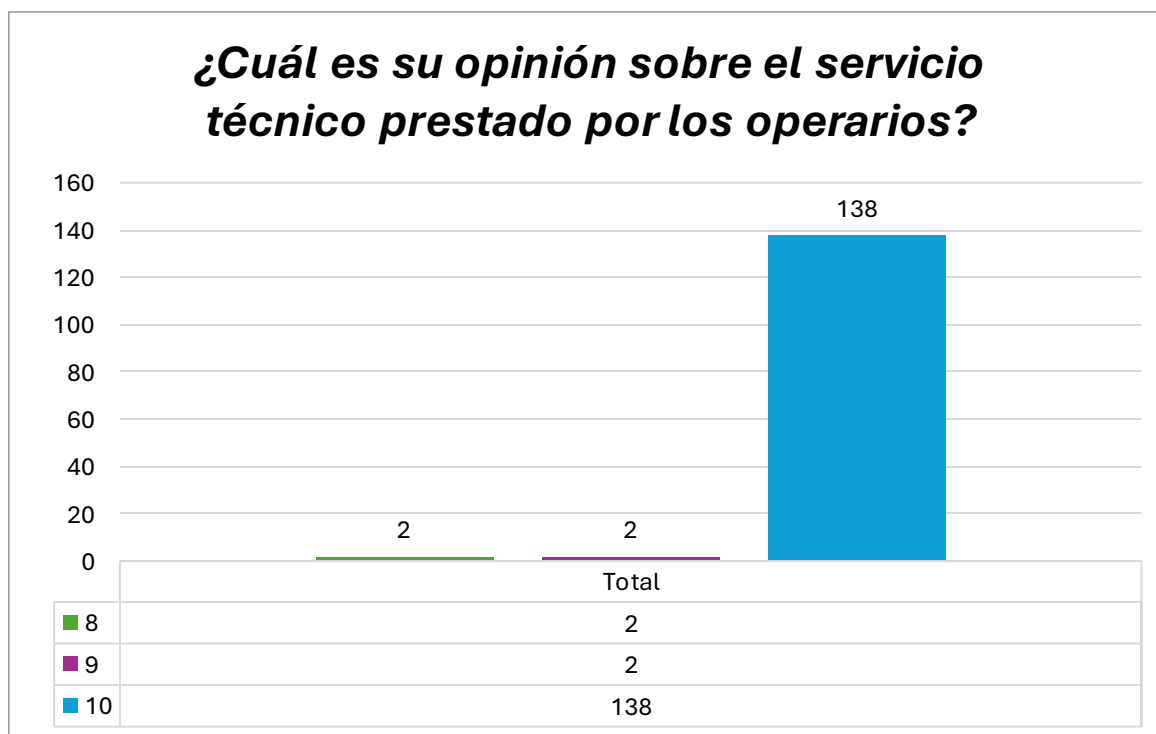


Gráfico 8. Análisis de Resultados de la Pregunta No. 02.

De un total de 142 personas encuestadas, 138 calificaron con 10 puntos el servicio técnico proporcionado por los operarios. En cambio, dos personas asignaron 9 puntos y otras dos, 8 puntos, al servicio recibido.

Los resultados reflejan una alta satisfacción con el servicio técnico, ya que el 97% de los encuestados le otorgaron la máxima puntuación (10 puntos). Solo una pequeña fracción (2,8%) de los encuestados dio calificaciones ligeramente inferiores, con 2 personas calificando con 9 puntos y otras 2 con 8 puntos. Esto indica que, en términos generales, el servicio prestado es muy bien valorado, aunque hay un pequeño margen de mejora en los casos en que se otorgaron puntuaciones más bajas.

En conclusión, los resultados obtenidos en las 142 encuestas aplicadas reflejan una alta satisfacción de los usuarios con la atención brindada por los operarios encargados del Sistema de Alumbrado Público. El 97% de los encuestados calificaron el servicio con la máxima puntuación de 10 puntos, lo que indica un nivel de satisfacción notablemente alto. Sin embargo, aunque la valoración general es extremadamente positiva, un pequeño porcentaje de personas (2,8%) asignó puntuaciones ligeramente menores (9 y 8 puntos), lo que sugiere que existen áreas donde se podría seguir mejorando, aunque estos casos son mínimos. En resumen, el servicio prestado cumple con las expectativas de la mayoría de los usuarios, pero siempre hay oportunidad de perfeccionarlo para atender a aquellos que, aunque satisfechos, perciben ciertos aspectos que podrían optimizarse.



11. CONCLUSIONES

11

A continuación, se procede a realizar unas observaciones tras realizar la revisión sobre la Gestión de PQRS, en la empresa Arauca Iluminada S.A.S. E.S.P.

11.1. Observaciones:

- ✓ **Cumplimiento de la normatividad vigente:** Durante el período evaluado, la empresa de Alumbrado Público ha demostrado un cumplimiento adecuado de las disposiciones establecidas en la normativa vigente, particularmente en lo que respecta al trámite y atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). La empresa ha garantizado que cada solicitud se procese dentro de los plazos establecidos por la ley, asegurando la transparencia en la gestión de los casos presentados por los ciudadanos y/o demás grupos de interés.
- ✓ **Accesibilidad y eficiencia en los canales de atención:** Los canales de atención dispuestos para la recepción de las PQRS han estado operativos y accesibles para los usuarios, tanto de forma presencial, telefónica como digital. Se observó un uso eficiente de los mismos, permitiendo que los ciudadanos accedan al servicio sin mayores dificultades y garantizando la gratuidad en el trámite.
- ✓ **Respuestas oportunas y satisfactorias:** En general, se ha logrado una atención oportuna y adecuada en la resolución de las solicitudes recibidas. Un alto porcentaje de las PQRS han sido resueltas dentro de los plazos legales, lo que evidencia la eficacia en la gestión y la satisfacción de los usuarios con la empresa.
- ✓ **Seguimiento y cierre de casos:** La empresa ha implementado un proceso de seguimiento efectivo, asegurando que todas las solicitudes se cierren correctamente y que se brinde retroalimentación a los ciudadanos de manera clara y precisa. No obstante, algunos casos requirieron de una mayor supervisión para garantizar que todas las peticiones fueran completamente atendidas, en especial las que involucraban trabajos de expansión o mantenimiento más complejos.

11.2. Conclusiones:

- ✓ **Cumplimiento normativo:** La empresa ha cumplido de manera satisfactoria con los requisitos establecidos por la normatividad vigente para la atención de las PQRS, garantizando una gestión transparente y conforme a las disposiciones legales.
- ✓ **Satisfacción de los usuarios:** Los resultados del seguimiento y las encuestas de satisfacción reflejan que los ciudadanos se sienten satisfechos con la atención recibida, destacando la eficiencia y la oportunidad en la resolución de los problemas relacionados con el servicio de alumbrado público.
- ✓ **Áreas de mejora:** Aunque la empresa ha gestionado adecuadamente las solicitudes, es recomendable seguir mejorando en la identificación y resolución de las solicitudes más complejas, como las relacionadas con la expansión del servicio y podas. También sería beneficioso fortalecer los procesos de retroalimentación con los ciudadanos para garantizar que todas las PQRS reciban respuestas claras y completas.

11.3. Recomendaciones:

Se sugiere continuar con la optimización de los procesos internos de atención al usuario, asegurar la capacitación constante del personal encargado de la recepción y resolución de PQRS, y reforzar el sistema de seguimiento para garantizar que todas las solicitudes sean resueltas dentro de los plazos establecidos y que no queden pendientes sin respuesta. De igual manera, es importante mantener la infraestructura tecnológica actualizada para facilitar una atención ágil y eficiente.

En resumen, la empresa ha demostrado un adecuado cumplimiento de la normatividad, asegurando la satisfacción de los usuarios, aunque siempre es posible seguir implementando estrategias de mejora continua para ofrecer un servicio aún más eficiente.