



GESTIÓN DE PQRS

REPORTE
PRIMER SEMESTRE
VIGENCIA 2026

- TRANSPARENCIA • EFICIENCIA
 - COMPROMISO CON NUESTRA GENTE
- 

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVOS.....	4
3.	ALCANCE.....	4
4.	METODOLOGÍA.....	5
5.	MARCO LEGAL.....	6
6.	CANALES DE ATENCIÓN.....	7
7.	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	9
7.1.	7.1 Análisis de PQRS interpuestas por usuarios durante la vigencia 2026.	12
7.2.	Análisis de PQRS interpuestas para inspección durante la vigencia 2026.	14
7.3.	Análisis de PQRS interpuestas para expansión durante la vigencia 2026.	15
8.	CANALES DE RECEPCIÓN	16
9.	CONCLUSIONES.....	17
9.1.	Observaciones:.....	17
9.2.	Conclusiones:	18
	Recomendaciones:	19

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.	9
----------------	--	---

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfica 1.	Canales de atención.	8
Gráfica 2.	Resumen y clasificación de PQRS interpuestas, solucionadas y pendientes en el primer semestre de 2026.....	10
Gráfica 3.	Tiempo de atención PQRS a usuarios	11
Gráfica 4.	Registro de PQRS interpuestas por usuarios durante la vigencia 2026.	12
Gráfica 5.	Registro de PQRS interpuestas por inspección durante la vigencia 2026	14
Gráfica 6.	Tendencia de los Canales de Recepción	16

REPORTE PRIMER SEMESTRE 2026 SOBRE LA GESTIÓN DE PQRS



1. INTRODUCCIÓN

01

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, corresponde a la Oficina de Control Interno realizar el seguimiento y verificación de la adecuada atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y demás manifestaciones ciudadanas, con el propósito de evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables y la efectividad de los mecanismos establecidos por las entidades para su recepción, trámite, gestión y respuesta.

En este marco, las entidades públicas deben disponer de los mecanismos y dependencias necesarias para garantizar la recepción y atención de las solicitudes presentadas por la ciudadanía, siempre que estas se encuentren relacionadas con el cumplimiento de su misión institucional. En consecuencia, Control Interno, en ejercicio de su función de evaluación y seguimiento, verifica que la gestión de las PQRS se adelante de manera oportuna, eficiente, transparente y conforme con el marco normativo vigente.

El presente Informe de Seguimiento a la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) tiene como propósito presentar los resultados del análisis realizado a las solicitudes ciudadanas recibidas por 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 30 de junio de 2026.

El análisis comprende la revisión de la gestión adelantada frente a las PQRS recibidas, con especial énfasis en los aspectos relacionados con su recepción, clasificación, trámite, oportunidad y respuesta, a fin de determinar el nivel de cumplimiento de los tiempos establecidos y la efectividad de los mecanismos de atención dispuestos para la ciudadanía.

De igual manera, el informe busca identificar fortalezas, oportunidades de mejora y posibles situaciones susceptibles de intervención, formulando las recomendaciones que se consideren pertinentes para fortalecer el proceso de atención al ciudadano, mejorar la gestión de las solicitudes y contribuir al mejoramiento continuo, la transparencia y la calidad de la prestación del servicio por parte de ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P.





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 al primer semestre de la vigencia 2026, 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 el primer semestre de la vigencia 2026



4. METODOLOGÍA

04

Con el propósito de realizar una evaluación integral de la gestión y de la calidad en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) presentadas por los ciudadanos, se desarrollaron diferentes actividades orientadas a la recopilación, verificación y análisis de la información correspondiente al periodo objeto de estudio.

Inicialmente, se solicitó al personal responsable de la Atención al Ciudadano la información y documentación necesaria para la elaboración del presente informe. Posteriormente, se efectuó la revisión del aplicativo interno de la empresa denominado R-SG-05 Registro de Peticiones, Quejas, Recursos y Solicitudes (PQRS), herramienta destinada al registro, control y seguimiento de las solicitudes recibidas.

Durante la revisión del aplicativo se verificó la información asociada a cada PQRS, incluyendo datos como identificación del solicitante, fecha y hora de recepción, fecha de atención y resolución, hora de respuesta, lugar de atención, dirección y barrio correspondiente. Esta información permitió establecer aspectos relacionados con la oportunidad y trazabilidad en la gestión de las solicitudes ciudadanas.

De igual manera, para las PQRS relacionadas con aspectos operativos del servicio de alumbrado público, se analizaron los registros técnicos asociados a cada caso, tales como el tipo de falla reportada, reporte técnico generado, luminarias intervenidas, reparadas o habilitadas y estado final de la solicitud.

La información correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026 fue objeto de revisión y verificación, con el fin de identificar posibles inconsistencias y determinar el nivel de eficiencia y oportunidad en la atención de los requerimientos ciudadanos.

Como resultado de este ejercicio, se obtuvo información relevante para valorar el comportamiento de la gestión de PQRS y establecer oportunidades de mejora encaminadas al fortalecimiento de la atención al ciudadano y a la prestación eficiente 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:

NORMA	ASPECTO NORMATIVO APLICABLE	CRITERIO DE EVALUACIÓN
Constitución Política – Art. 23	Reconoce el derecho fundamental de petición y la obligación de brindar una respuesta pronta y de fondo.	Verificar la recepción, trámite y oportunidad de respuesta a las peticiones ciudadanas.
Constitución Política – Art. 74	Garantiza el acceso a los documentos públicos, salvo las excepciones establecidas por la ley.	Verificar la disponibilidad y acceso a la información pública, conforme a las disposiciones legales.
Ley 1474 de 2011	Fortalece los mecanismos de prevención y control de la corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.	Verificar los mecanismos implementados para la atención, seguimiento y control de las PQRS.
Ley 1712 de 2014	Regula el derecho de acceso a la información pública y las condiciones para su ejercicio.	Evaluar el cumplimiento de los principios de transparencia, publicidad y acceso a la información.
Ley 1755 de 2015	Regula el derecho fundamental de petición, incluyendo términos, requisitos y modalidades de respuesta.	Verificar el cumplimiento de términos legales, calidad y oportunidad de las respuestas.
Decreto 103 de 2015	Reglamenta aspectos relacionados con la gestión de solicitudes de información pública y transparencia pasiva.	Evaluar los procedimientos establecidos para la recepción, trámite y respuesta de solicitudes de información.
Decreto 166 de 2016	Regula aspectos relacionados con la presentación y atención de peticiones verbales.	Verificar la existencia de mecanismos para la recepción, registro, trámite y respuesta de peticiones verbales.
Decreto 943 de 2018	Establece disposiciones sobre el control, inspección y vigilancia del servicio de alumbrado público, incluyendo la atención y trámite de PQRS de usuarios y contribuyentes.	Verificar que las PQRS relacionadas con el servicio de alumbrado público sean recibidas, registradas, tramitadas y atendidas oportunamente.

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 diferentes canales y mecanismos de atención para la recepción, gestión y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), orientados a facilitar el acceso de la ciudadanía y fortalecer la comunicación con sus usuarios y demás grupos de interés.

Estos mecanismos tienen como propósito garantizar una atención oportuna, accesible, eficiente y de calidad, permitiendo identificar las necesidades, inquietudes y requerimientos de los usuarios, así como detectar oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de los procesos institucionales y al cumplimiento del objeto social de la empresa.

Para la gestión de las PQRS, la empresa cuenta con personal responsable y competente, encargado de recibir, orientar, registrar, gestionar y realizar el seguimiento a las solicitudes ciudadanas, procurando que cada requerimiento sea atendido de manera clara, pertinente y oportuna, de acuerdo con su naturaleza y los términos establecidos en la normativa aplicable.

En este sentido, cualquier persona puede presentar PQRS ante ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., de forma escrita o verbal, utilizando el canal que resulte más accesible y conveniente según sus necesidades. Para ello, la empresa ha dispuesto diferentes medios que facilitan la interacción entre la ciudadanía y la organización.

Las solicitudes escritas pueden ser presentadas mediante canales físicos o electrónicos, mientras que las solicitudes verbales pueden realizarse a través de atención telefónica o presencial. Esta diversidad de mecanismos permite a los usuarios reportar situaciones relacionadas con la prestación del servicio, formular solicitudes, presentar quejas o reclamos y aportar sugerencias orientadas al mejoramiento de la atención y del servicio de alumbrado público.

La implementación y disponibilidad de estos canales contribuye a garantizar el derecho de petición y la participación ciudadana, promoviendo una relación basada en la transparencia, accesibilidad, oportunidad y efectividad en la atención de los requerimientos.

A continuación, se relacionan los canales y medios habilitados por ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P. para la recepción, atención y gestión de las PQRS durante el periodo objeto de seguimiento:

A continuación, se presentan los medios dispuestos para ello:





Gráfica 1. Canales de atención.

HORARIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

DÍA	JORNADA MAÑANA	JORNADA TARDE
LUNES	8:00 a. m. – 12:00 p. m.	2:00 p. m. – 7:00 p. m.
MARTES A JUEVES	8:30 a. m. – 12:00 p. m.	2:00 p. m. – 7:00 p. m.
VIERNES	8:30 a. m. – 12:00 p. m.	2:00 p. m. – 6:00 p. m.

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, entes 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.

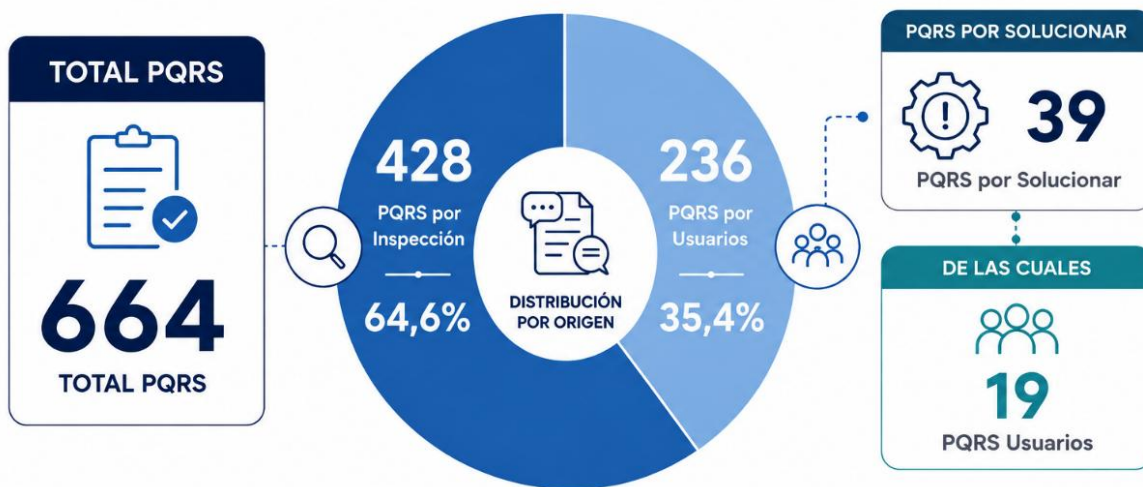
Esta iniciativa tiene como objetivo dar pleno cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, que regula el derecho de acceso a la información pública, establece los procedimientos para el ejercicio

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 el primer semestre de la vigencia 2026 adelantada por la gestión Técnico-Operativa, ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., garantizó la recepción, seguimiento y atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), mediante los canales de atención habilitados para tal fin y las actividades de inspección desarrolladas por la interventoría, fortaleciendo el seguimiento a las necesidades identificadas en el Sistema de Alumbrado Público.



Gráfica 2. Resumen y clasificación de PQRS interpuestas, solucionadas y pendientes en el primer semestre de 2026

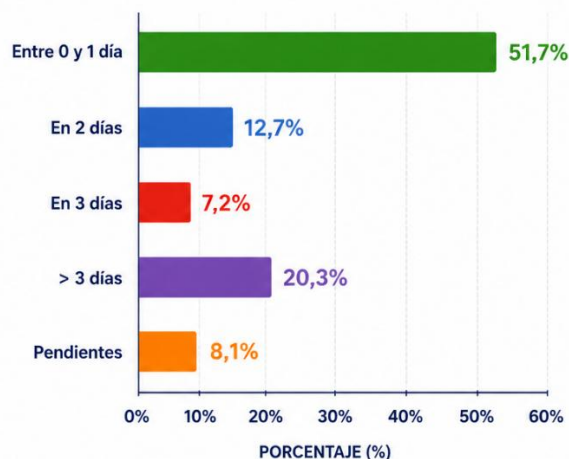
Como se observa en la imagen, durante el primer semestre de 2026 se recibieron **664 PQRS**, de las cuales **428 (64,6%)** fueron generadas entre ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P. e interventoría como resultado de las actividades de inspección al Sistema de Alumbrado Público, mientras que **236 (35,4%)** correspondieron a solicitudes presentadas por los usuarios a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la empresa. Lo que representa el compromiso de ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., con la gestión y atención oportuna de los componentes del SALP.

En cuanto a los tiempos de atención de las PQRS presentadas por los usuarios, ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., mantiene un seguimiento permanente con la finalidad de brindar una solución oportuna. La siguiente gráfica presenta la distribución de los tiempos de atención durante el primer semestre del 2026, donde el **51,7%** de las solicitudes fueron atendidas el mismo día de su radicación, demostrando una gestión eficaz y oportuna.

CONSOLIDADO ATENCIÓN A USUARIOS A CORTE AL 30 DE JUNIO DE 2026

TIEMPO DE ATENCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
 Entre 0 y 1 día	122	51,7%
 En 2 días	30	12,7%
 En 3 días	17	7,2%
 > 3 días	48	20,3%
 Pendientes	19	8,1%
TOTAL	236	100%

DISTRIBUCIÓN POR TIEMPO DE ATENCIÓN



Del total de 236 solicitudes atendidas a corte del 30 de junio de 2026, el **71,6%** fue atendido en 3 días o menos.



El tiempo promedio de atención fue de **1,8 días**.

Gráfica 3. Tiempo de atención PQRs a usuarios

Así mismo, para la atención de las PQRs restantes, requirió un tiempo de atención superior, debido a que algunas solicitudes demandaron actividades técnicas de mayor complejidad para identificar el origen de la falla, ejecutar las intervenciones necesarias, gestionar recursos adicionales para su solución y tomar las medidas necesarias ante riesgo eléctrico. Adicionalmente, las PQRs que permanecen pendientes, son debido a las condiciones invernales que dificultaron el traslado a zonas del municipio.

7.1. 7.1 Análisis de PQRS interpuestas por usuarios durante la vigencia 2026.

PQR USUARIOS INTERPUESTAS

ENERO - JUNIO
2026



LAS PQR TAMBIÉN CONSTRUYEN
UNA MEJOR ATENCIÓN

Gráfica 4. Registro de PQRS interpuestas por usuarios durante la vigencia 2026.

La gráfica presenta el comportamiento de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) interpuestas por los usuarios frente al Servicio de Alumbrado Público durante el primer semestre de la vigencia 2026, período en el cual se recibieron 236 solicitudes.

Durante el período analizado se presentó un comportamiento variable en el número de solicitudes. En enero se recibieron 30 PQR, en febrero 37, en marzo 34, en abril 50, en mayo 50 y en junio 35. Los meses de abril y mayo registraron el mayor número de requerimientos, con 50 solicitudes cada uno, lo que representa el 42,4 % del total de PQR recibidas durante el semestre.

En relación con la gestión realizada, de las 236 solicitudes recibidas, 204 fueron atendidas y solucionadas, equivalente al 86,4 % del total. Este resultado evidencia una capacidad de respuesta significativa frente a los requerimientos presentados por la comunidad y refleja el seguimiento efectuado a las situaciones reportadas relacionadas con el funcionamiento, mantenimiento y prestación del servicio de alumbrado público.

Por otra parte, 32 solicitudes, correspondientes al 13,6 % del total, no pudieron ser solucionadas dentro del período evaluado. Es importante precisar que estas solicitudes pendientes se encuentran relacionadas principalmente con situaciones que requieren intervenciones técnicas especializadas, condiciones de seguridad, disponibilidad de equipos y/o trámites y autorizaciones previas, por lo cual su atención no depende únicamente de la recepción del reporte.

Entre las principales situaciones identificadas se encuentran:

- ✓ Arreglo y/o reparación de luminarias: algunas solicitudes requieren intervenciones técnicas que implican actividades específicas de mantenimiento, revisión de componentes y reparación o sustitución de elementos del sistema.
- ✓ Intervenciones con carro canasta: determinadas actividades deben ejecutarse mediante este equipo debido a las condiciones de altura y, especialmente, a la existencia de riesgo eléctrico, razón por la cual se requiere una planeación técnica y operativa más rigurosa, garantizando las condiciones de seguridad para el personal que realiza la intervención y para la comunidad.
- ✓ Solicitudes relacionadas con poda: se recibieron peticiones que requieren intervención sobre árboles que interfieren o pueden afectar la infraestructura del alumbrado público. Sin embargo, estas actividades se encuentran condicionadas a la obtención de las autorizaciones ambientales pertinentes, por lo que no pueden ejecutarse directamente hasta contar con los permisos correspondientes.

Balance de atención

Estado de las PQR	✓ Cantidad	✓ Porcentaje
Total PQR recibidas	✓ 236	✓ 100 %
PQR solucionadas	✓ 204	✓ 86,4 %
PQR pendientes de solución	✓ 32	✓ 13,6 %

El resultado obtenido durante el primer semestre demuestra que se logró solucionar 204 de las 236 PQR recibidas, alcanzando un porcentaje de atención del 86,4 %. Esto permite evidenciar una gestión orientada a brindar respuesta a las necesidades de los usuarios y a mantener la continuidad y calidad del servicio de alumbrado público.

Las 32 solicitudes pendientes representan un porcentaje menor frente al total recibido y, de acuerdo con su naturaleza, requieren condiciones particulares para su intervención. En especial, aquellas que demandan el uso de carro canasta por riesgo eléctrico deben ser objeto de una planificación más rigurosa, debido a las condiciones de seguridad y a la necesidad de disponer del equipo y personal idóneo.

De igual manera, las solicitudes relacionadas con poda de árboles presentan una condición administrativa y ambiental particular, teniendo en cuenta que el municipio de Arauca no cuenta actualmente con las autorizaciones ambientales pertinentes para ejecutar este tipo de intervenciones. En consecuencia, estas solicitudes no pueden ser atendidas directamente hasta tanto se cuente con las autorizaciones requeridas por la autoridad ambiental competente.

7.2. Análisis de PQRS interpuestas para inspección durante la vigencia 2026.



Gráfica 5. Registro de PQRS interpuestas por inspección durante la vigencia 2026

La gráfica presenta el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS) generadas como resultado de las inspecciones realizadas durante el primer semestre de la vigencia 2026, por parte de la Interventoría, el Operador de Administración, Operación y Mantenimiento (AOM) y la Dirección Técnica Operativa de la empresa.

Durante el período analizado se registraron 428 PQRS derivadas de las inspecciones realizadas, evidenciándose una gestión con un alto nivel de atención y respuesta. De este total, 417 solicitudes fueron solucionadas, lo que representa un 97,4 % de efectividad en la atención, mientras que 11 solicitudes, equivalentes al 2,6 %, permanecen pendientes de solución.

En cuanto al comportamiento mensual, se observa una variación importante en el número de PQRS generadas. Febrero presentó el mayor número de solicitudes, con 95, seguido de abril con 91, meses que en conjunto concentraron 186 PQRS, equivalentes al 43,5 % del total registrado durante el semestre.

Por su parte, junio registró 71 solicitudes, mayo 65, enero 57 y marzo presentó el menor número de requerimientos, con 49 PQRS. Este comportamiento evidencia que la mayor concentración de situaciones identificadas mediante las inspecciones se presentó durante el primer y segundo trimestre, particularmente en febrero y abril.

Resultado de la gestión

Concepto	Cantidad	Porcentaje
PQRS generadas por inspecciones	428	100 %
PQRS solucionadas	417	97,4 %
PQRS pendientes	11	2,6 %

El porcentaje de 97,4 % de solicitudes solucionadas refleja una gestión operativa altamente efectiva, evidenciando la capacidad de la empresa para identificar oportunamente las novedades durante las actividades de inspección, generar los respectivos requerimientos y realizar las acciones necesarias para su corrección.

Es importante destacar que las PQRS derivadas de las inspecciones constituyen un mecanismo de control preventivo y seguimiento técnico, dado que permiten detectar directamente en campo las condiciones que requieren mantenimiento, reparación, adecuación o intervención antes de que puedan generar mayores afectaciones en la prestación del servicio.

Las 11 solicitudes pendientes, que representan únicamente el 2,6 % del total, deberán continuar bajo seguimiento técnico y operativo hasta lograr su cierre, priorizando aquellas situaciones que puedan representar riesgos para la comunidad, afectar la continuidad del servicio o requerir intervenciones de mayor complejidad.

7.3. Análisis de PQRS interpuestas para expansión durante la vigencia 2026.

Durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2026, se recepcionaron un total de 16 PQR relacionadas con solicitudes de expansión del Sistema de Alumbrado Público. De estas, 2 fueron atendidas y solucionadas, mientras que los 14 restantes no pudieron ser ejecutadas durante el periodo evaluado.

La imposibilidad de atender la totalidad de las solicitudes obedece principalmente a restricciones de carácter presupuestal. En el Plan Anual del Servicio de Alumbrado Público correspondiente a la vigencia 2026, se habían contemplado inicialmente diversas intervenciones relacionadas con la expansión, reposición y modernización de la infraestructura, orientadas a fortalecer la cobertura y mejorar la calidad del servicio en los sectores urbanos y rurales del municipio.

Sin embargo, durante la vigencia se presentó un comportamiento del recaudo del impuesto de alumbrado público inferior al proyectado en el modelo financiero adoptado mediante el Acuerdo Municipal No. 200.02.008 del 28 de agosto de 2024. Esta situación generó una restricción en la disponibilidad de recursos, lo que impidió ejecutar la totalidad de las

inversiones inicialmente previstas y, por consiguiente, atender oportunamente las solicitudes de expansión recibidas.

En consecuencia, y con el propósito de garantizar la sostenibilidad financiera y la adecuada prestación del servicio, para la vigencia 2026 no se contemplan nuevas proyecciones de obras correspondientes a los componentes de expansión, reposición y modernización del Sistema de Alumbrado Público. Esta medida responde a la necesidad de mantener el equilibrio financiero del servicio, priorizando la atención de las obligaciones esenciales y el uso eficiente y responsable de los recursos efectivamente disponibles.

Las PQR pendientes serán objeto de seguimiento y se tendrán en cuenta para su eventual programación, de acuerdo con la disponibilidad presupuestal y las condiciones financieras que se presenten en futuras vigencias.



Gráfica 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. CONCLUSIONES

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.

9.1. Observaciones:

- **Observancia de los términos y disposiciones aplicables:** En el período objeto de seguimiento se evidenció que la empresa responsable del servicio de Alumbrado Público viene desarrollando la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de acuerdo con los procedimientos definidos y los términos establecidos en la normativa aplicable. La recepción, clasificación, trámite y respuesta de las solicitudes se realizan procurando garantizar el debido proceso de atención y el acceso de los usuarios a la información relacionada con sus requerimientos.
- **Disponibilidad de los mecanismos de atención al ciudadano:** Los diferentes medios habilitados para la presentación de PQRS se encontraron disponibles

durante el período evaluado. Los usuarios cuentan con alternativas de atención presencial, telefónica y virtual, facilitando la presentación de sus solicitudes de acuerdo con sus necesidades y posibilidades de acceso. Asimismo, se garantiza que este trámite no represente costos para el ciudadano.

- **Gestión y atención de las solicitudes recibidas:** La revisión efectuada permite establecer que se ha mantenido una gestión orientada a brindar respuesta a los requerimientos ciudadanos dentro de los tiempos establecidos. La atención de las PQRS ha permitido identificar las principales necesidades y situaciones reportadas por los usuarios frente a la prestación del servicio, constituyéndose además en un mecanismo de retroalimentación para fortalecer las acciones de operación y mantenimiento del Sistema de Alumbrado Público.
- **Control, seguimiento y estado de los requerimientos:** Se realiza seguimiento a las solicitudes recibidas con el propósito de verificar su trámite y estado hasta alcanzar su respectivo cierre. Para aquellos requerimientos que demandan intervenciones técnicas, visitas de campo, mantenimiento o ejecución de obras, el proceso puede requerir tiempos adicionales asociados a la programación y disponibilidad de recursos.
- En particular, las solicitudes relacionadas con **expansiones y obras de mayor complejidad** requieren una valoración técnica y presupuestal previa, por lo que su atención se encuentra condicionada a la disponibilidad de recursos y a la programación de las intervenciones. En estos casos, se considera necesario fortalecer el seguimiento de cada requerimiento, manteniendo informados a los usuarios sobre el estado y las condiciones previstas para su eventual atención.

9.2. Conclusiones:

▪ Gestión conforme a las disposiciones aplicables

Durante la vigencia 2026, se evidenció una gestión orientada al cumplimiento de los procedimientos y disposiciones establecidos para la recepción, trámite y atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). La empresa ha mantenido mecanismos que permiten registrar y realizar seguimiento a los requerimientos presentados por los usuarios, procurando garantizar respuestas dentro de los términos correspondientes.

▪ Percepción de los usuarios frente al servicio de atención

El seguimiento realizado durante el período evaluado permite identificar una percepción favorable por parte de los usuarios respecto de los mecanismos de atención y la gestión de sus requerimientos. Se destaca la disposición de la empresa para brindar orientación y respuesta a las situaciones reportadas relacionadas con la prestación del servicio de Alumbrado Público.

▪ Aspectos que requieren fortalecimiento

Si bien se observa una gestión adecuada de las PQRS, persisten oportunidades de mejora asociadas principalmente a aquellos requerimientos cuya solución depende de intervenciones técnicas, disponibilidad presupuestal o programación de actividades. Entre estos se encuentran las solicitudes relacionadas con expansión de cobertura y podas, las cuales pueden requerir procesos de valoración y planificación previos a su ejecución.

En este sentido, resulta pertinente continuar fortaleciendo el seguimiento individual de los casos pendientes y la comunicación con los usuarios, especialmente cuando la solución no puede efectuarse de manera inmediata, procurando que las respuestas suministradas sean claras, precisas y permitan conocer el estado real de cada solicitud.

▪ Balance de la vigencia

En términos generales, la gestión adelantada durante 2026 refleja avances en el manejo y seguimiento de los requerimientos ciudadanos. No obstante, se considera necesario mantener acciones de mejora que permitan reducir los tiempos de atención de los casos que requieren intervención técnica o presupuestal y fortalecer la comunicación con los usuarios hasta su cierre definitivo.

Recomendaciones:

De manera general, la gestión de las PQRS durante el período evaluado evidencia un adecuado cumplimiento de las disposiciones normativas y la disponibilidad de mecanismos que facilitan el contacto de los usuarios con la empresa. No obstante, como parte del proceso de mejora continua, se considera pertinente continuar fortaleciendo los procedimientos internos de atención, así como la capacitación permanente del personal responsable de la recepción, trámite y respuesta de los requerimientos. De igual manera, resulta importante reforzar los mecanismos de seguimiento y control de las solicitudes, especialmente aquellas que permanecen pendientes o cuya solución requiere intervenciones de carácter técnico, disponibilidad presupuestal o programación de obras, con el propósito de garantizar respuestas oportunas, claras y completas.

Asimismo, se recomienda mantener actualizadas las herramientas y plataformas tecnológicas destinadas a la gestión de PQRS, de manera que contribuyan a agilizar la atención, facilitar el seguimiento de los casos y mejorar la comunicación con los ciudadanos. En este sentido, si bien se evidencia una gestión adecuada y una percepción favorable frente a la atención brindada, es necesario continuar implementando acciones de mejora que permitan optimizar los tiempos de respuesta, fortalecer la trazabilidad de los

requerimientos y consolidar una atención cada vez más eficiente, transparente y orientada a las necesidades de los usuarios.

