

## 1. OBJETO

Dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos de los ciudadanos en cuanto el mantenimiento, modernización y apertura del sistema de alumbrado público, con el fin de dar respuesta oportuna a la comunidad en general.

## 2. ALCANCE

El procedimiento está dirigido a todos los funcionarios o contratistas que realizan actividades de atención al ciudadano en el grupo de alumbrado público.

## 3. DEFINICIONES

**Petición:** Es una solicitud formal que una persona o un grupo de personas hace a una autoridad o institución para obtener algo específico, como un servicio, una información, o la modificación de alguna norma o situación. La petición se formula de manera respetuosa y suele implicar un acto administrativo por parte de la entidad receptora para responder a la solicitud.

**Queja:** Es la manifestación de una insatisfacción o descontento de una persona frente a un servicio, producto o comportamiento, sin necesariamente esperar una reparación directa. Es una forma de expresar que algo no ha cumplido con las expectativas o normas esperadas, pero no necesariamente busca una compensación o solución específica, aunque sí puede dar lugar a que la entidad tome medidas para corregir la situación.

**Reclamo:** Es una demanda formal que una persona hace para exigir la corrección de un problema, la devolución de un dinero, la reparación de un producto, o una compensación por un perjuicio. A diferencia de la queja, el reclamo tiene un carácter más formal y busca una solución concreta al problema planteado.

**Alumbrado Público:** Es un servicio público que se presta con el objetivo de proporcionar la iluminación de los bienes de uso público y sectores de circulación vehicular o peatonal.

**Calidad:** Es la cualidad que tienen los productos o servicios que son de excelente creación, fabricación o procedencia; está relacionada con la satisfacción de las necesidades.

**Eficiente:** Obtener el resultado deseado con los mejores medios posibles.

**Ejecutar:** Acción de llevar a cabo las actividades que resultaron de la planeación y organización.

**Mantenimiento:** Son las acciones que tienen como objetivo preservar algo en buen estado para evitar su degradación.

## 4. RESPONSABILIDAD

La Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana, tiene la responsabilidad de recibir y hacer seguimiento de la atención de las PQRS que llegan a la entidad por los diferentes canales de comunicación.

la Dirección Operativa y Comercial a través de la unidad de Alumbrado Público tiene la responsabilidad de realizar la ejecución del PQRS, brindar respuesta al usuario y realizar análisis de causa.

### 5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	REGISTRO
Recibir la Petición, Queja o Reclamo del ciudadano o entidad.	Realizar la recepción del PQR en los diferentes canales de comunicación y aplicar los metadatos correspondientes en el aplicativo de ventanilla de correspondencia para el control del comunicado y asignar su número de radicado.	Técnico Administrativo 367-02-Oficina Comunicaciones y Participación Ciudadana	Aplicativo de Ventanilla de correspondencia
Asignar responsable	Identificar la solicitud y asignar de conformidad con:  1. Se asigna visita técnica para las solicitudes de: ampliación de cobertura, modernización y repotenciación  2. Se asigna la cuadrilla según la comuna para las solicitudes de: Mantenimiento de luminarias y circuito apagado	Auxiliar Administrativo 407-02 – Unidad Alumbrado Publico  Técnico Administrativo 367-02 – Dirección Operativa y Comercial	Aplicativo Alumbrado Publico
Enviar primera respuesta al usuario	Enviar al usuario primera respuesta indicando que el PQRS fue recibido y asignado según criterio anterior	Auxiliar Administrativo 407-02 – Unidad Alumbrado Publico  Técnico Administrativo 367-02 – Dirección Operativa y Comercial	Oficio o Correo respuesta
Ejecución Visita	Realizar la visita técnica  1. En caso de confirmar la necesidad de cuadrilla, Se	Técnico Operativo 314-04 Unidad Alumbrado Publico	Formato acta de visita

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS DE ALUMBRADO PÚBLICO

Código: PRO-AC-003 Versión: 02

Vigente desde: 2025/11/07

	<p>genera orden de servicio asignando</p> <p>2. En caso de no ser competencia de infibague, se diligencia el formato y se entrega al personal administrativo</p>		
Ejecución Cuadrilla	La cuadrilla ejecuta el mantenimiento o restablecimiento del servicio	Técnico Operativo 314-04 Unidad Alumbrado Publico	Orden de servicio firmada por el usuario
Respuesta final usuario	Enviar respuesta al usuario según la ejecución o resultado de la visita técnica	<p>Auxiliar Administrativo 407-02 – Unidad Alumbrado Publico</p> <p>Técnico Administrativo 367-02 – Dirección Operativa y Comercial</p>	Oficio o Correo respuesta
Seguimiento ejecución	Realizar seguimiento de la ejecución de los PQRS	<p>Técnico Operativo 314-05 Unidad Alumbrado Publico</p> <p>Profesional Universitario 219-04 Unidad Alumbrado Publico</p>	Actas de seguimiento
Seguimiento respuesta	Realizar seguimiento de cumplimiento de tiempos de respuesta, oportunidad y claridad de las mismas	<p>Técnico Administrativo 367-04 - Oficina Comunicaciones y Participación Ciudadana</p> <p>Profesional Universitario 219-02 - Oficina Comunicaciones y Participación Ciudadana</p>	Actas de seguimiento
Análisis de causas	Realizar análisis de causas de los PQRS recibidos de conformidad con la ejecución y visitas técnicas	<p>Técnico Operativo 314-05 Unidad Alumbrado Publico</p> <p>Profesional Universitario 219-</p>	Informe análisis causas

		04 Unidad Alumbrado Publico	
--	--	--------------------------------	--

**6. CONTROL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS</b>
01	14/05/2024	Elaboración y aprobación
02	07/11/2025	Actualización de Dependencias y Grupos de trabajo de conformidad con el Acuerdo de Consejo Directivo N° 001 de 2025 del 13 de junio de 2025.