

Rionegro 5 de julio 2022

Señor
EDGAR AUGUSTO SERNA GALLO
Gerente General

ASUNTO: INFORME PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2022

Me permito enviar el informe sobre la atención de las PQRSDF, recibidas y atendidas desde el 01 de enero hasta el 30 de junio de 2022, en la Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.

1. LINEAMIENTOS PARA LA ATENCION DE PQRSDF

Con el fin de establecer los parámetros para el tratamiento efectivo de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas por los ciudadanos y grupos de interés, a través de los diferentes canales de atención y con el fin de brindar una respuesta oportuna a los diferentes tipos de requerimientos presentados, se elaboraron los lineamientos para la atención de PQRSDF que se encuentran publicados en la página web de la entidad en el link <https://eso.gov.co/pqrsdf/>, donde se describen las modalidades del derecho de petición, su contenido, su presentación y los canales de atención, situaciones especiales para la atención.

2. CANALES DE ATENCION:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCION
Presencial	Instalaciones ESO RIONEGRO S.A.S	Carrera 46 N° 30-425 Vereda el Rosal, Rionegro Antioquia	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 m y de 1:00 a 5:00 pm
	Línea fija telefónica	(57 4) 5204188 Ext 1900	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 m y de 1:00 a 5:00 pm
Virtual	Línea de Celular	3165292249	
	Correos electrónicos	administrativa@eso.gov.co esorionegro@gmail.com	El portal y los correos están abiertos las 24 horas
	Formulario Electrónico Web	https://eso.gov.co/pqrsf/	
	Notificaciones Judiciales	notificacionesjudiciales@eso.gov.co	

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.
www.eso.gov.co
Cra. 46 # 30 - 425
Vereda el Rosal
Rionegro, Antioquia
57 (4) 520 40 60 ext. 1900
NIT 900.984.614-9



Escrito	Radicación comunicación	Carrera 46 N° 30-425 Vereda el Rosal, Rionegro Antioquia	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 m y de 1:00 a 5:00 pm
----------------	-------------------------	--	--

3. ATENCION DE PQRSDF

3.1. Para el primer semestre de 2022 se recibieron 8 peticiones que fueron tramitadas por la Secretaría general y ninguna fue trasladada a otra entidad, toda vez que la ESO RIONEGRO S.A.S, tenía la competencia para atenderlas.

NOMBRE	FECHA DE RECIBIDO	FECHA DE RESPUESTA	MEDIO DE RESPUESTA	TRASLADADA POR COMPETENCIA SI/NO	¿SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACION? SI/NO
FEDERICO COCK CORREA	25 de enero de 2022	11 de febrero de 2022	Correo electrónico	NO	NO
ENERGYMASTER	28 de enero de 2022	15 de febrero de 2022	Correo electrónico	NO	NO
NICOLASA GARCIA GARCIA	14 de febrero de 2022	23 de febrero de 2022	Correo electrónico	NO	NO
FRANCISCO JAVIER QUINTERO JIMENEZ	18 de Abril de 2022	25 de Abril de 2022	Correo electrónico	NO	NO
JUAN CAMILO AYALA	13 de marzo de 2022	17 de mayo de 2022	Correo electrónico	NO	NO
OLGA PATRICIA LOPEZ HERRERA	10 de Junio de 2022	24 de Junio de 2022	Correo electrónico	NO	NO
JUAN CAMILO AYALA	8 de Junio de 2022	29 de Junio de 2022	Radicado No. 00132 correo electrónico	NO	NO
ALEJANDRO GIL	7 de Junio de 2022	30 de Junio de 2022	00136 correo electronico	NO	NO

Fuente: Base de datos Secretaria general

3.2. Para el segundo semestre de 2022, dentro los trámites adelantados por la Dirección de Alumbrado Público se recibieron 271 peticiones para el Mantenimiento y Expansión de Alumbrado Público del Municipio de Rionegro, de las cuales ninguna fue trasladada por competencia a otra entidad.

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.
www.eso.gov.co
 Cra. 46 # 30 - 425
 Vereda el Rosal
 Rionegro, Antioquia
 57 (4) 520 40 60 ext. 1900
 NIT 900.984.614-9



Contraloría Municipal	4 de abril de 2022	Radicado 293 del 22 de abril de 2022	NO	NO
Personería de Rionegro	05 de mayo de 2022	Radicado 109	NO	NO
Alcaldía de Rionegro	24 de junio de 2022		NO	NO

Cordialmente,

CLARITZA MARIA SANCHEZ CARDONA
Secretaria General

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.
www.eso.gov.co
Cra. 46 # 30 - 425
Vereda el Rosal
Rionegro, Antioquia
57 (4) 520 40 60 ext. 1900
NIT 900.984.614-9



Peticiones de mantenimiento:

Periodo de Seguimiento	Inicio	1/1/2022	Fin	30/6/2022
			Cantidad	Porcentual
Solicitudes de Mantenimiento Recibidas			208	
Solicitudes de Mantenimiento Atendidas			199	95.67%
Solicitudes de Mantenimiento Pendientes			9	4.33%
Cantidad de Luminarias Reparadas			358	85.24%
Luminarias Pendientes			2	0.48%
Llamadas Realizadas			184	92.46%
Muy satisfecho/a			69	37.50%
Satisfecho/a			103	55.98%
Aceptable			11	5.98%
Insatisfecho/a			1	0.54%
Muy Insatisfecho/a			0	0.00%

Fuente: Base de datos Dirección de Alumbrado público

Peticiones de Expansión

Periodo de Seguimiento	Inicio	1/1/2022	Fin
		Unidades	Porcentaje
Solicitudes de Expansión recibidas		63	
Visitas de verificación de la Necesidad		44	69.84%
Solicitudes Pendientes por Visitar		19	30.16%
Solicitudes del Periodo Aprobadas		42	95.45%
Solicitudes del Periodo No Aprobadas		2	4.55%

Fuente: director de Alumbrado público

3.3. Para el segundo semestre de 2022, se atendieron 4 peticiones provenientes de órganos de control y la Alcaldía de Rionegro.

NOMBRE	FECHA DE RADICACION	FECHA DE RESPUESTA	TRASLADADA POR COMPETENCIA SI/NO	¿SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACION? SI/NO
Alcaldía de Rionegro	15 de febrero de 2022	Radicado No. 099 del 17 de febrero de 2022	NO	NO

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.
www.eso.gov.co
Cra. 46 # 30 - 425
Vereda el Rosal
Rionegro, Antioquia
57 (4) 520 40 60 ext. 1900
NIT 900.984.614-9

