

Rionegro 18 de enero 2023

Ingeniero
EDGAR AUGUSTO SERNA GALLO
Gerente General

EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S
No presenta
Fch. Rad: 18/01/2023 09:57:26
Rad. Nro: 00007

ASUNTO: Informe de seguimiento a las PQRSD, segundo semestre de 2022.

SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DERECHOS DE PETICIÓN

Este informe tiene como objetivo dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 el cual señala: "[...]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[...]" ; igualmente, en esta norma se indica que: "[...]La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular[...]", y, también, verificar la aplicación de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto 491 de 2020 . Todo lo anterior enmarcado en la Tercera Línea de Defensa del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Teniendo en cuenta lo anterior se presenta el seguimiento del segundo semestre del año 2022. El informe y seguimiento se construye con base en la información suministrada por Gestión Documental y sistema de seguimiento de alumbrado y con pruebas realizadas a través de la consulta de las respuestas dadas a los peticionarios.

OBJETIVO:

Realizar seguimiento y evaluación a las PQRSD, de los ciudadanos y demás partes interesadas que interponen a la ESO, en el segundo semestre del año 2022, con el propósito de determinar la oportunidad en las respuestas, de acuerdo con las normas establecidas.

SITUACIÓN ENCONTRADA:

Para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerecias y Denuncias (PQRSD), se cuenta con los siguientes canales de comunicación:

1. Medio oral, escrito o telefónico
2. Página Web - Correo electrónico: Se reciben Peticiones, Quejas y Reclamos y Sugerecias, a través de la página Web.
3. A través del archivo.

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



OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS:

PETICIONES:

Dentro de la Página web de la Entidad se encuentran los lineamientos para la atención de las PQRSD donde se establece los tiempos de respuesta para cada uno de acuerdo con las normas establecidas.

De acuerdo con la información suministrada y los tiempos de respuesta se encuentra que existen 19 PQRSD que se responden fuera del tiempo establecido.

Hallazgo: OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LAS PQRSD

Condición:

Dentro de la revisión realizada se encuentra que existen ---- que se responden fuera de los términos legales y de acuerdo con los lineamientos para la atención de las PQRSD establecidos en la Entidad y publicados en la página WEB

Criterio(s):

• *Ley Estatutaria No. 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". Artículo 14. "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y Sopena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.*

Ley 1437 de 2011 artículo 14, Ley 1755 de 2015

Posible(s) causa(s) identificada(s) por la Oficina de Control Interno:

- Posibles debilidades en los controles y falta de un procedimiento claro para el trámite de las PQRSD.
- Falta de definición de un responsable que atienda las PQRSD.
- Falta de Capacitación del Personal que atiende las PQRSD.

Descripción del(los) riesgo(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



El presente hallazgo se relaciona con el Riesgo de Gestión "Posibilidad de afectación reputacional por respuesta inoportuna a las PQRSD.

De acuerdo con la base de datos suministrada por el Archivo, durante el segundo semestre de la Vigencia 2022 fueron recibidos 81 PQRSD divididas así:

SOLICITUD: 62

DERECHOS DE PETICIÓN: 9

PETICIÓN: 6

QUEJA: 4

RESULTADOS DE LA ATENCIÓN A LAS PQRSD

De las 81 PQRSD una vez analizadas se encuentra que existen 28 PQRSD que no se tiene información si se respondió al petionario ya que en la relación enviada no aparece respuesta.

INFORME PQRS						
N. RAD	Entidad o persona que envia		Objeto	Fecha Rad Ingreso	Rad de Respuesta	Fecha de Respuesta
134	Trasladó Alcaldía de Rionegro oficio enviado por Devimed		Solicitud mejoramiento <i>reposición</i> y de alumbrado público glorieta el tablazo y glorieta aeropuerto José María Cordoba	06/07/2022		
140	Junta de acción comunal balcones		Solicitud de mejoramiento del sistema de alumbrado	08/07/2022		
144	Esperanza Cecilia Vélez Vélez		Solicitud de luminarias y cámaras	12/07/2022		

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



157	Contraloría	Solicitud de información fase de planeación	19/07/2022		
167	Juan Pablo Cardona García	Solicitud luminarias vereda la Laja	01/08/2022		
169	Alveiro Sánchez Cardona	Solicitud de arreglo o cambio e poste y revisión de una lámpara pública en la vereda Santa Bárbara	02/08/2022		
181	Inspector segundo de tránsito	Solicitud copia de video	17/08/2022		
194	Alcaldía de Rionegro Gloria Esperanza Díaz	Solicitud luminaria	29/08/2022		
200	Trasladó alcaldía de Rionegro Juan Camilo Ayala	Solicitud reposición de luminarias	07/09/2022		
216	Trasladó alcaldía de Rionegro Maria Elena Rendón	Queja por reporte de poste malo	27/09/2022		
217	Trasladó alcaldía de Rionegro Junta de vecinos parque de la amistad barrio el porvenir	Solicitud de instalación de reflectores y cámara	27/09/2022		
221	Andrés Vanegas	Revisión y mantenimiento de lámparas	03/10/2022		
226	Trasladó alcaldía de Rionegro - Junta de acción comunal alpes libertadores	Solicitud de mantenimiento de cableado	05/10/2022		
227	Urbanización manzanillos	Solicitud reparación de lámpara urbanización manzanillos	05/10/2022		
230	Energizando	Solicitud de cumplimiento de contrato	12/10/2022		
232	Urbanización jardín de cimarronas	Solicitud de alumbrado navideño	18/10/2022		
235	JAC sector 1 barrio el porvenir	Solicitud para préstamo de	19/10/2022		

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



		alumbrados para el 7 de diciembre			
238	Alcaldía de Rionegro	Solicitud de documentación para liquidación de contrato 1080-07-04-023-2022	21/10/2022		
257	Trasladó alcaldía de Rionegro Urbanización Pietra Santa	Reporte de lámparas dañadas	18/11/2022		
259	Procuraduría General de la Nación	Solicitud de información	22/11/2022		
264	Municipio de Copacabana German Ignacio Casas Arango	Derecho de petición	24/11/2022		
265	Trasladó alcaldía John Jairo Marin Patiño	Derecho de petición reubicación de poste	28/11/2022		
266	Alcaldía de Guarne	Solicitud reintegro de recursos	29/11/2022		
267	Alcaldía de Rionegro	Solicitud certificación de inversiones	01/12/2022		
268	Alcaldía de Copacabana	Derecho de petición solicitud liquidación de contratos	01/12/2022		
272	Alcaldía de Rionegro	Solicitud de información novedad CRT	16/12/2022		
278	Trasladó alcaldía de Rionegro Adriana Duque Castaño Villas de Gualanday	Solicitud arreglo de luminarias	23/12/2022		
281	Alejandro Gil Escobar	Queja por poste	26/12/2022		

Se encuentra que de las 81 PQRSD, 62 se encuentran sin radicado en el archivo central de la Entidad.

INFORME PQRS

N. RAD	Entidad o persona que envia	Objeto	Fecha Rad Ingreso	Rad de Respuesta
134	Trasladó Alcaldía de Rionegro oficio enviado por Devimed	Solicitud mejoramiento reposición y de alumbrado público glorieta el tabazo y glorieta aeropuerto José María Cordoba	06/07/2022	
136	Oscar Humberto Jaramillo	Petición de expansión de alumbrado público en la vereda San Luis	07/07/2022	
137	Oscar Humberto Jaramillo	Petición de expansión de alumbrado público conjunto residencial 3 cantos	07/07/2022	
138	Junta de acción comunal mirador de San Nicolás	Solicitud expansión luminaria	08/07/2022	
139	Jennifer Andrea García Roza	Solicitud de instalación de alumbrado público	08/07/2022	
140	Junta de acción comunal balcones	Solicitud de mejoramiento del sistema de alumbrado	08/07/2022	
141	Trasladó Alcaldía de Rionegro oficio enviado por junta de acción comunal quintas del carretero	Solicitud instalación luminarias	08/07/2022	
142	Enrique Lopera	Solicitud instalación luminarias	08/07/2022	
144	Esperanza Cecilia Vélez Vélez	Solicitud de luminarias y cámaras	12/07/2022	
149	Luis Fernando Gómez	Solicitud alumbrado público	14/07/2022	
157	Contraloría	Solicitud de información fase de planeación	19/07/2022	
158	Junta de acción comunal vereda los pinos	Solicitud luminarias	25/07/2022	
159	Carlos Mario Medina Franco	Solicitud luminarias vereda San Luis	25/07/2022	
164	Maria Mercedes Cardona	Solicitud lámparas	29/07/2022	
167	Juan Pablo Cardona García	Solicitud luminarias vereda la Laja	01/08/2022	
168	Santiago Trujillo Mora	Solicitud para viabilidad de alumbrado público vereda el Carmin	01/08/2022	
169	Alveiro Sanchez Cardona	Solicitud de arreglo o cambio e poste y revisión de una	02/08/2022	

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



		lámpara pública en la vereda Santa Bárbara		
174	Marta Montoya	Solicitud instalación luminarias en llanogrande	10/08/2022	
175	Juan Pablo Cardona	Solicitud instalación 3 luminarias vereda la Laja	10/08/2022	
178	Ivonne Lopera	Solicitud de expansión	16/08/2022	
181	Inspector segundo de tránsito	Solicitud copia de video	17/08/2022	
194	Alcaldía de Rionegro Gloria Esperanza Diaz	Solicitud luminaria	29/08/2022	
200	Trasladó alcaldía de Rionegro Juan Camilo Ayala	Solicitud reposición de luminarias	07/09/2022	
205	Aldemar Valencia	Solicitud luminarias	16/09/2022	
206	Katerine García	Solicitud luminarias	16/09/2022	
207	Luz Stella Vasco	Solicitud luminarias barrio el porvenir	16/09/2022	
210	Orlando Antonio Bustamante	Solicitud expansión	19/09/2022	
216	Trasladó alcaldía de Rionegro Maria Elena Rendón	Queja por reporte de poste malo	27/09/2022	
217	Trasladó alcaldía de Rionegro Junta de vecinos parque de la amistad barrio el porvenir	Solicitud de instalación de reflectores y cámara	27/09/2022	
221	Andrés Vanegas	Revisión y mantenimiento de lámparas	03/10/2022	
222	JAC los Cristales	Solicitud instalación luminarias	04/10/2022	
223	Marta Ines Ramírez	Solicitud instalación luminarias	04/10/2022	
225	Trasladó alcaldía de Rionegro - Carlos Mauricio Rios Franco	Instalación de luminarias vereda abreo primer callejón	05/10/2022	
226	Trasladó alcaldía de Rionegro - Junta de acción comunal alpes libertadores	Solicitud de mantenimiento de cableado	05/10/2022	
227	Urbanización manzanillos	Solicitud reparación de lámpara urbanización manzanillos	05/10/2022	
230	Energizando	Solicitud de cumplimiento de contrato	12/10/2022	
231	Trasladó alcaldía de Rionegro- Junta de acción comunal alto del medio	Instalación de lámparas	14/10/2022	
232	Urbanización jardin de cimarronas	Solicitud de alumbrado navideño	18/10/2022	

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



233	Cesar Roman Pintor	Reclamo por cobro de alumbrado público	18/10/2022	
235	JAC sector 1 barrio el porvenir	Solicitud para préstamo de alumbrados para el 7 de diciembre	19/10/2022	
236	Alba Nelly Gómez	Solicitud cambio de luminaria	19/10/2022	
238	Alcaldía de Rionegro	Solicitud de documentación para liquidación de contrato 1080-07-04-023-2022	21/10/2022	
239	Vianor Rendón Ramírez	Solicitud instalación luminarias	21/10/2022	
245	JAC vereda San Luis	Solicitud expansión en vereda	27/10/2022	
252	Alejandro Castro Alzate	Solicitud de expansión de alumbrado público	16/11/2022	
253	Juan Gonzalo Giraldo	Instalación luminarias	16/11/2022	
255	JAC la alameda	Reporte de lámpara dañada	17/11/2022	
257	Trasladó alcaldía de Rionegro Urbanización Pietra Santa	Reporte de lámparas dañadas	18/11/2022	
258	Trasladó alcaldía de Rionegro Jaime Alberto Jaramillo	Solicitud para mejoramiento de iluminación detrás de la clínica Somer	18/11/2022	
259	Procuraduría General de la Nación	Solicitud de información	22/11/2022	
260	Nelson Andrés Díaz Díaz	Solicitud de 2 luminarias supermercado el Caney	24/11/2022	
264	Municipio de Copacabana German Ignacio Casas Arango	Derecho de petición	24/11/2022	
265	Trasladó alcaldía John Jairo Marin Patiño	Derecho de petición reubicación de poste	28/11/2022	
266	Alcaldía de Guarne	Solicitud reintegro de recursos	29/11/2022	
267	Alcaldía de Rionegro	Solicitud certificación de inversiones	01/12/2022	
268	Alcaldía de Copacabana	Derecho de petición solicitud liquidación de contratos	01/12/2022	
272	Alcaldía de Rionegro	Solicitud de información novedad CRT	16/12/2022	
274	Alfonso de Jesús Henao	Solicitud expansión de alumbrado público	16/12/2022	
277	Trasladó alcaldía de Rionegro - Anónimo	Derecho de petición sobre vulneración a la comunidad del Hoyo	23/12/2022	
278	Trasladó alcaldía de Rionegro Adriana Duque Castaño Villas de Gualanday	Solicitud arreglo de luminarias	23/12/2022	

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



281	Alejandro Gil Escobar	Queja por poste	26/12/2022	
282	Marinela Ospina Conjunto residencial torres de San Juan	Luminarias malas	27/12/2022	

Hallazgo: FALTA DE CONTROL DE LAS PQRSD

Condición:

Dentro de la revisión realizada se encuentra que existen 28 pqrSD que no cuentan con el radicado ni la fecha de la respuesta, lo que dificulta conocer si se le dio respuesta o no al peticionario.

Criterio(s):

- Ley 594 del 2000 Ley de archivos y acuerdo 060 de 2000.

Posible(s) causa(s) identificada(s) por la Oficina de Control Interno:

- Posibles debilidades en los controles y falta de un procedimiento claro para el trámite de las PQRSD.
- Falta de definición de un responsable que atienda las PQRSD.
- Falta de Capacitación del Personal que atiende las PQRSD.
- Desconocimiento de la normatividad

Descripción del(los) riesgo(s):

El presente hallazgo se relaciona con el Riesgo de Gestión "Posibilidad de afectación reputacional por respuesta inoportuna a las PQRSD.

Materialidad de la respuesta (Calidad):

Se evidenció que del total de las PQRSD seleccionadas para el seguimiento, se resolvió la inquietud puntual planteada por el peticionario.

Temas más consultados:

Los temas más consultados son los de alumbrado público como reporte de lámparas dañadas, solicitud de expansión de alumbrado público, arreglo de luminarias.

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



ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR ACTO DE CORRUPCIÓN

Denuncias por actos de corrupción. Durante el periodo de seguimiento, no se presentaron denuncias por actos de corrupción, según la relación de la información entregada por el área de Archivo.

RECOMENDACIONES:

- ✓ Es importante que se implemente un mecanismo para tener centralizada las PQRSD, ya que no es posible conocer todas las PQRSD, que ingresan a la Entidad y las respuestas dadas.
- ✓ Es importante que se diseñe una encuesta de satisfacción de los usuarios para conocer el grado de satisfacción de las respuestas dadas.
- ✓ Se debe definir mediante acto administrativo el responsable del seguimiento y control de la PQRSD
- ✓ Se debe diseñar el procedimiento de PQRSD.
- ✓ Se debe realizar control y seguimiento para que las PQRSD cuando se les vaya a dar respuesta se radiquen antes en el archivo central y no después de enviada al peticionario.
- ✓ Se debe contar con la línea de denuncias.

Cordialmente,

"TODOS HACEMOS PARTE DEL AUTOCONTROL"



ANA PATRICIA PINEDA RAMIREZ
Jefe de Control Interno.

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

