

Rionegro 12 de julio 2024

Doctora

CLAUDIA MARÍA ANGARITA GÓMEZ

Gerente General

ASUNTO: Informe de seguimiento a las PQRSD, primer semestre de 2024.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y FELICITACIONES

INTRODUCCIÓN:

Dando cumplimiento al objetivo del procedimiento de Atención de PQRS que establece los lineamientos 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 disponibles en la ESO Rionegro S.A.S., con el fin de brindar una respuesta oportuna a los diferentes tipos de requerimientos presentados, se presenta el Informe correspondiente al primer semestre de 2024, el cual contiene la revisión de los aspectos de la interposición de las PQRSD de atención al ciudadano y el análisis de algunas respuestas.

ALCALCE:

El presente informe se centra en el seguimiento a las PQRSD que según el Procedimiento “Atención de PQRSD” debe realizar el Asesor de Planeación, en esta ocasión del primer semestre del 2024.

OBJETIVO:

Este informe tiene como objetivo dar cumplimiento a lo establecido en el Procedimiento “Atención de PQRSD” en el cual se establece el seguimiento a la atención y satisfacción ante las respuestas dadas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que los usuarios interponen ante la Empresa de Seguridad del Oriente ESO por la prestación de sus servicios.

RESULTADOS:

Teniendo en cuenta lo anterior se presenta el seguimiento del primer semestre del año 2024. El informe y seguimiento se construye con base en la información suministrada por la Secretaría General en el cuadro de control y se realizaron algunas pruebas a través de la consulta de las respuestas dadas a los petitionarios.

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

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



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

TIPO DE SOLICITUD

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
PQRS	51
Solicitud	85
TOTAL	136

Tabla 1. Tipo de Solicitud.

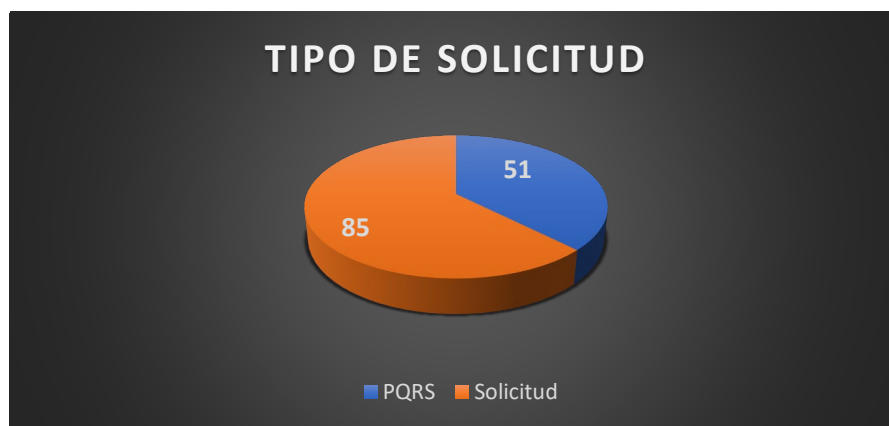


Ilustración 1. Tipo de Solicitud

OBJETO DE LA PETICION

OBJETO DE PETICIÓN	CANTIDAD
Notificación de Información	1
Solicitud de poste energía	1
Solicitud Informe funcionamiento cámaras	1
Solicitud videocámaras	1
Diagnóstico	1
Delegación	1

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



Permisos	1
Remisión por competencia	1
Reiteración de Renuncia	1
Desacuerdo Resolución liquidación	1
Proceso de liquidación	1
Acción de Tutela	2
Solicitud poda de árboles	2
Conexiones	3
Queja	3
Requerimiento	4
Otras	4
Derecho de Petición	8
Solicitud de expansión	12
Solicitud de Información	14
Respuesta definitiva	15
Mantenimiento	25
Solicitud de Luminaria	33
Total, general	136

Tabla 2. Objeto de la petición.

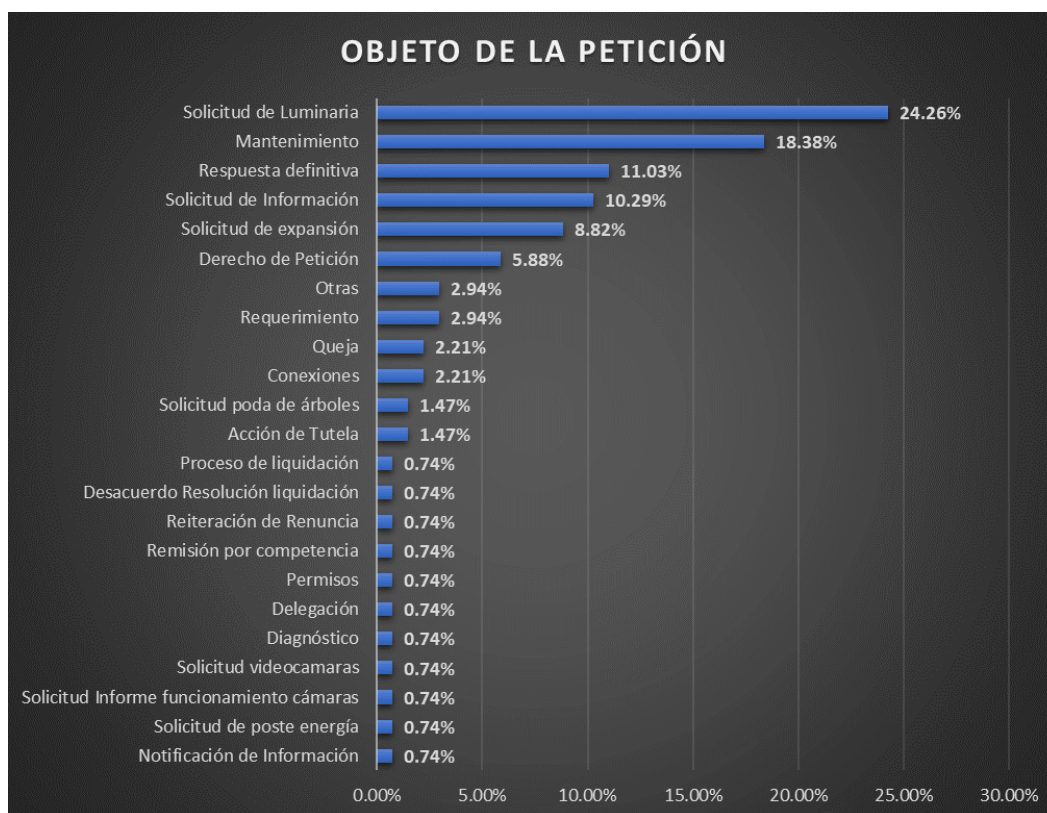


Ilustración 2. Porcentaje por objeto de petición.

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



Análisis 1:

Haciendo referencia a la tipificación, el mayor porcentaje de solicitudes PQRSD recibidas, se relacionaron con peticiones correspondientes a solicitud de luminarias con un porcentaje de 24.26%, seguida de Mantenimiento 18.38%, Respuesta Definitiva con un 11.03%, Solicitud de Información con 10.29%.

MEDIO DE INGRESO

MEDIO DE INGRESO	CANTIDAD
Correo electrónico	76
Físico	59
Llamada	0
Página Web	1
Total	136

Tabla 3. Medio de Ingreso.

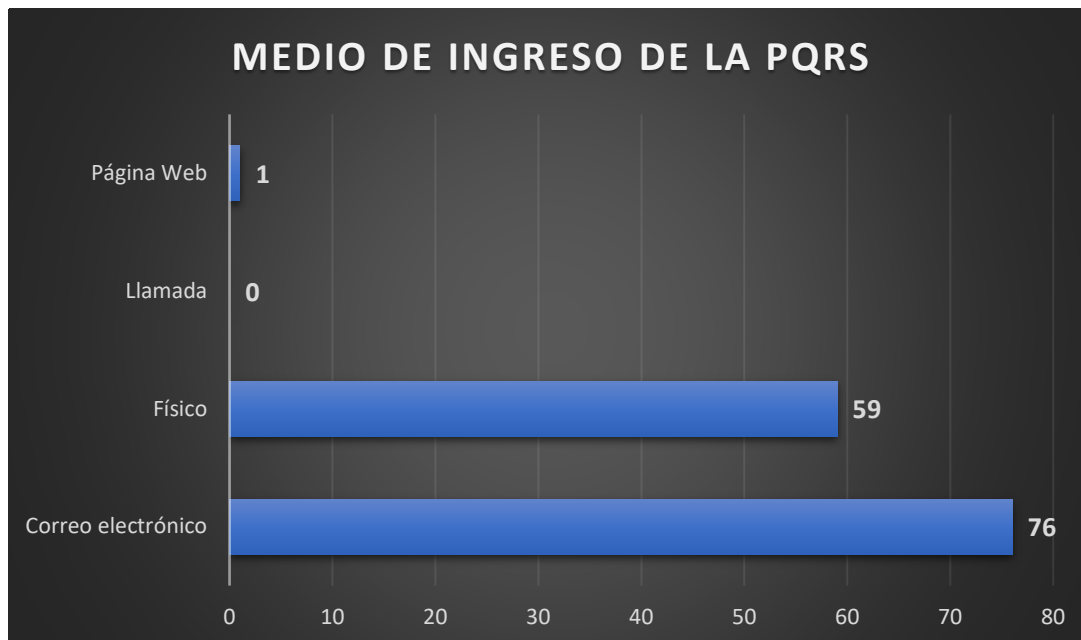


Ilustración 3. Medio de Ingreso.

Análisis 2:

Se puede determinar según el cuadro de revisión de la información que el medio que más se utiliza para interponer PQRSD, es Correo Electrónico con un 55.88%, seguido de Físico con un 43.38% y otros con un porcentaje en menor proporción de un 0.74%.

ESTADO

ESTADO DE LA SOLICITUD	CANTIDAD
Abierta	1
Cerrada	131
Pendiente dentro de los plazos	4
TOTAL	136

Tabla 4. Estado de la Solicitud.



Ilustración 4. Estado de la Solicitud.

De acuerdo con la revisión realizada se encuentra que existen PQRSD que no se ha respondido, pero que aún están dentro de los términos de tiempo estipulados por la ley

Revisión de respuestas: Se realizó una muestra aleatoria de las respuestas encontrando que están acorde a la solicitud del peticionario.

ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR ACTO DE CORRUPCIÓN

Durante el periodo de seguimiento, no se presentaron denuncias por actos de corrupción, según la relación de la información entregada por la Secretaría 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



RECOMENDACIONES:

1. Se deben realizar capacitaciones a todo el personal sobre el procedimiento de las PQRSD.
2. Se debe continuar realizando controles a las PQRSD.
3. Es importante que todas las PQRSD, sean radicadas y también su respuesta.
4. Se debe Fortalecer y facilitar formatos electrónicos que faciliten la presentación por parte de los usuarios y garantizar el seguimiento de los diferentes trámites radicados en la Entidad.

Cordialmente,

Firmado en original

JEFERSSON ALZATE CASTAÑO

Asesor de Planeación ESO.

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

