

Rionegro 13 de enero 2025

Doctora
CLAUDIA MARÍA ANGARITA GÓMEZ
Gerente General

ASUNTO: Informe de seguimiento a las PQRSDF, segundo semestre de 2024.

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

INTRODUCCIÓN:

Dando cumplimiento a las funciones que le asisten como instancia de evaluación y seguimiento independiente en la gestión adelanta para el trámite y respuesta de las PQRSDF de la empresa, la Oficina de Control Interno realiza verificación al cumplimiento de las disposiciones legales en la materia, así como el funcionamiento del procedimiento en cuanto al avance de las acciones de mejoramiento derivadas de las PQRSDF.

En atención a lo anterior, se presenta el Informe correspondiente al segundo semestre de 2024, el cual contiene la revisión de los aspectos de la interposición de las PQRSDF de atención al ciudadano y el análisis de algunas respuestas.

ALCALCE:

El presente informe se centra en el seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno a las PQRSDF, durante el período 1 julio al 31 de diciembre del 2024.

OBJETIVO:

Evaluar el cumplimiento de los estándares establecidos para la atención de las PQRSDF, en el segundo semestre del 2024.

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).

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



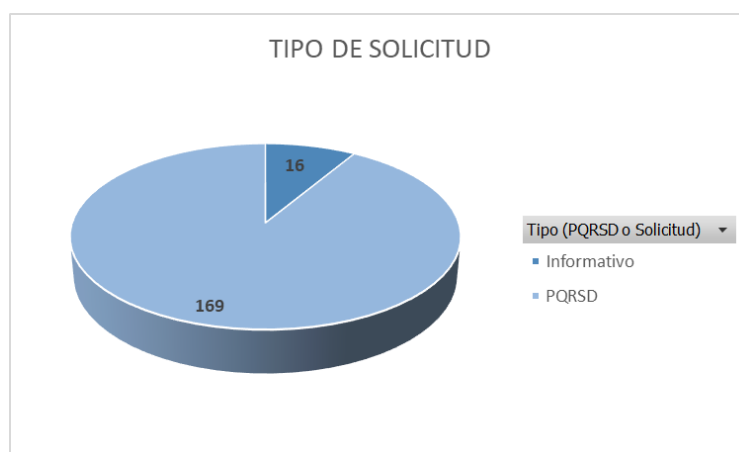
RESULTADOS:

Teniendo en cuenta lo anterior se presenta el seguimiento del segundo semestre del año 2024. El informe y seguimiento se construye con base en la información del cuadro de control que tiene la Entidad, se realizaron algunas pruebas a través de la consulta de las respuestas dadas a los petitionarios.

Para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), 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 Sugerencias, a través de la página Web.
3. A través del archivo.

TIPO DE SOLICITUD



Grafica1. Cantidad Tipografía.

TIPO DE SOLICITUD	
PQRSDF	169
INFORMACIÓN	16
Total	185

Tabla1. Cantidad de solicitud.

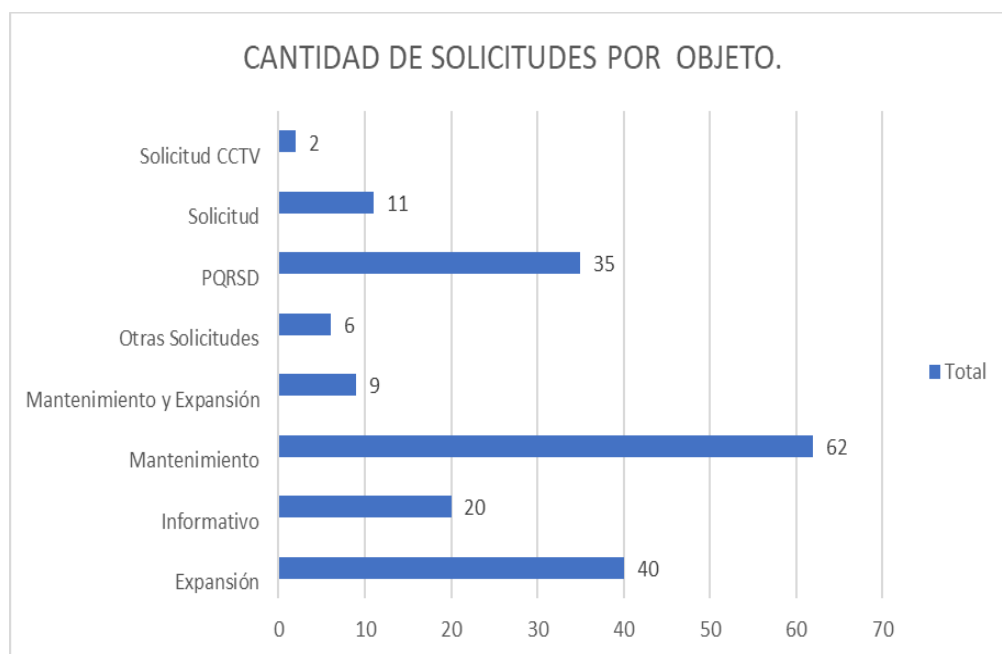
OBJETO DE LA PETICIÓN

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



CLASIFICACIÓN DE SOLICITUD	CANTIDAD
Expansión	40
Informativo	20
Mantenimiento	62
Mantenimiento y Expansión	9
Otras Solicitudes	6
PQRSD	35
Solicitud	11
Solicitud CCTV	2
Total, general	185

Tabla2. Distribución de número de peticiones.



Graficas2. Solicitudes por objeto 2024-02

Análisis 1: Haciendo referencia a la tipificación, el mayor número de solicitudes por objeto recibidas, se relacionaron con peticiones correspondientes a mantenimientos (luminarias) con un porcentaje de 33.5%, seguida de las expansiones 21.6 %, PQRSD 18.9% %, solicitud de información 5.9 %, y las demás con un porcentaje total del 20.1%.

MEDIO DE INGRESO

Cra. 46 # 30 - 425
Vereda el Rosal
Rionegro, Antioquia
57 (4) 520 40 60 ext. 1900
NIT 900.984.614-9



MEDIO DE INGRESO	Cuenta de Medio de ingreso
e-mail	109
Físico	58
Página Web	10
Telefónico	3
WhatsApp	5
Total, general	185

Grafica3.Cantidad presentada - Objeto

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 58.9%, seguido de físico con un 31.3% y pagina web con un porcentaje de un 5.40% y el restante con un porcentaje de participación del 4.32%

ESTADO

ESTADO	Cuenta de Estado
Abierta dentro del plazo	2
Cerrada	183
Total, general	185

Tabla4. Estado

De acuerdo con la revisión realizada se encuentra que existen PQRSD y Solitudes por atender, pero estas están dentro del plazo establecido para dar respuesta., a continuación, se relacionan en el siguiente cuadro.

Tipo (PQRSD o Solicitud)	Clasificación de Solicitud	Fecha de ingreso	Objeto de la petición	Medio de ingreso	Estado
PQRSD	Mantenimiento	20/12/2024	mantenimiento de luminaria numero 134020	Físico	Abierta
PQRSD	Mantenimiento	20/12/2024	traslado de luminaria que se encuentra ubicada en la calle 52 B N 58 A 20 número de luminaria 10634	Telefónico	Abierta

Revisadas cada una de las anteriores respuestas, se encuentra que las siguientes PQRSD no se respondieron dentro del plazo establecido.

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



PQRS	RADICADO	CLASIFICACION	FECHA DE INGRESO	REMITENTE	OBJETO	MEDIO	RESPONSABLE	FECHA LIMITE	RADICADO DE SALIDA	FECHA DE SALIDA
PQRS	303	["PQRS"]	9/10/2024		Citación a rendición de informe de gestión	Físico	Esteban Montes-L	21/10/2024	393	22/10/2024
PQRS	256	["PQRS"]	3/09/2024	Juan Carlos	Comunicación recibida por parte de los vigilantes	e-mail	Estefania Lopez	24/09/2024	350	27/09/2024

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 secretaria general.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: Durante el segundo semestre del 2024 se realizaron 50 llamadas para medir la satisfacción encontrando el siguiente resultado.

Llamadas Realizadas	50
Muy satisfecho/a	21
Satisfecho/a	25
Aceptable	1
Insatisfecho/a	0
Muy Insatisfecho/a	0

RECOMENDACIONES:

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



- Es importante que la Entidad realice autocontrol sobre el cuadro de seguimiento a las PQRSD, ya que se encuentran deficiencias en el diligenciamiento.
- Es importante que se realicen encuestas de percepción para medir la satisfacción del servicio prestado en la atención al ciudadano, no solo que sean llamadas telefónicas.
- Dentro del cuadro de control de las PQRSD no es posible identificar la discriminación de las PQRSD de acuerdo con el Decreto 1081 de 2015 el cual establece: “**ARTÍCULO 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:**

(1) El número de solicitudes recibidas.

(2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.

(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.

(4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4 del presente decreto.

PARÁGRAFO 1. Los sujetos obligados de la Ley [1712](#) de 2014, que también son sujetos de la Ley [190](#) de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.

Por lo anterior se recomienda que se realice la publicación de este informe de acuerdo a la periodicidad establecida y conforme a la norma.

NOTA: Es importante anotar que las recomendaciones propuestas por Control Interno no son de obligatorio cumplimiento, más sin embargo es importante analizarlas con el fin de la mejora continua.

“TODOS HACEMOS PARTE DEL AUTOCONTROL”

Cordialmente,

Firmado en original

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

