

Rionegro 7 de julio 2025

Doctora
CLAUDIA MARÍA ANGARITA GÓMEZ
Gerente

ASUNTO: Informe de seguimiento a las PQRSDF, primer semestre de 2025.

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 primer semestre de 2025, el cual contiene la revisión 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 de enero al 30 de junio 2025.

OBJETIVO:

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).

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:

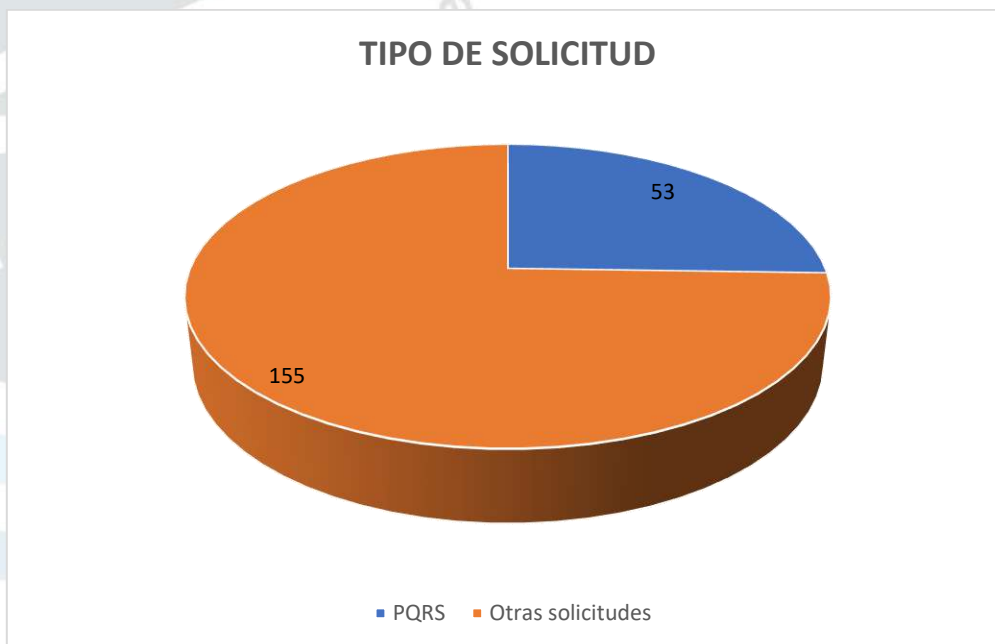
Teniendo en cuenta lo anterior se presenta el seguimiento del primer semestre del año 2025. El informe y seguimiento se construye con base en la información extraída del archivo de PQRS, cuadro de control y se realizaron algunas pruebas a través de la consulta de las respuestas dadas a los peticionarios.

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.
4. WhatsApp

TIPO DE SOLICITUD	
PQRS	53
Otras solicitudes	155
TOTAL	208

Tabla1. Tipo de solicitud.

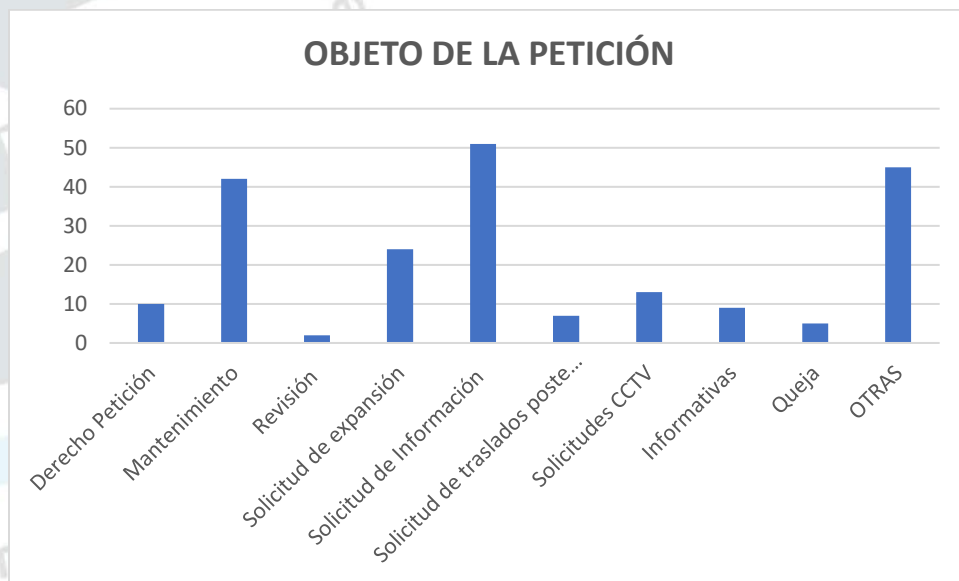


Grafica1. Tipología

OBJETO DE LA PETICION

Objeto de la petición		
Derecho Petición	10	5%
Mantenimiento	42	20%
Revisión	2	1%
Solicitud de expansión	24	12%
Solicitud de Información	51	25%
Solicitud de traslados poste energía	7	3%
Solicitudes CCTV	13	6%
Informativas	9	4%
Queja	5	2%
OTRAS	45	22%
Total	208	100%

Tabla No. 2. Objeto de la petición



Grafica2. Cantidad presentada por objeto.

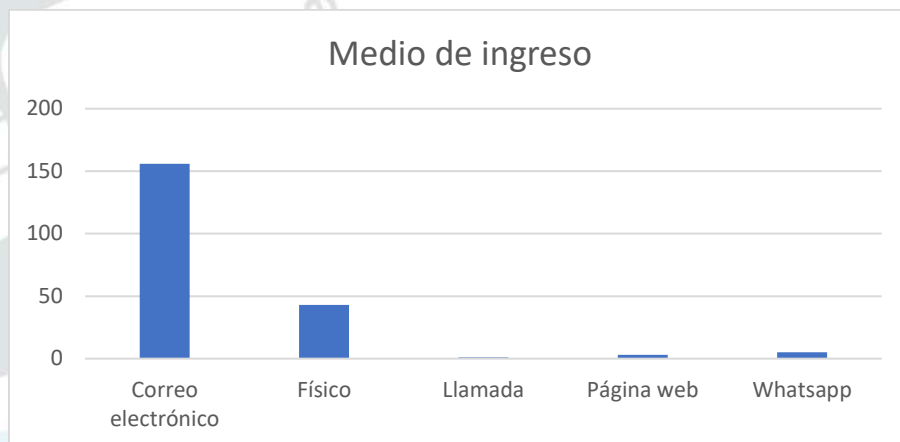
Análisis 1:

Haciendo referencia a la tipificación, el mayor número de solicitudes PQRSDF recibidas, se relacionaron con peticiones correspondientes a solicitud de Información con un porcentaje de 25%, seguida de otras, solicitudes con un 22%, mantenimiento con un 20%, solicitud de expansión 12%, solicitudes CCTV con 6% y Derecho de petición con un 5%

MEDIO DE INGRESO

Medio de ingreso		
Correo electrónico	156	75%
Físico	43	21%
Llamada	1	0%
Página web	3	1%
Whatsapp	5	2%
Total	208	100%

Tabla3. Medios de ingreso.



Grafica3.Medio de ingreso

Análisis 2:

Se puede determinar según el cuadro de revisión de la información que el medio que más se utilizó para interponer PQRSD, fue correo electrónico con un 75%, seguido de físico con un 21%.

ESTADO

Estado	
Abierta	18
Cerrada	190
Total	208

Tabla4. Estado



Grafica4. Estado.

De acuerdo con la revisión realizada se encuentra que existen 18 PQRSDf abiertas, pero aún se encuentran dentro del plazo para la respuesta.

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

Radicado	Clasificación	Fecha ingreso	Remitente	Objeto	Medio	Responsable	Fecha límite	Radicado de salida	Fecha salida
00096	PQRSD	06/03/2025	Andrés Aristizábal Marín	Respuesta Parcial Radicado 2025RE006540	Físico	Katherine Velásquez Torres	20/03/2025	00134	21/03/2025
00051	PQRSD	07/02/2025	NOVENTIQ	Estado de cuenta	Correo	Luis Miguel Martínez Ocampo	28/02/2025	00114	7/03/2025

Las PQRSD con radicados de entrada No. 188,114, 182 pero no cuentan con radicado de salida.

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 revisión realizada a las PQRSD.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN:

Llamadas Realizadas	19	10.78%
Muy satisfecho/a	9	47.37%
Satisfecho/a	8	42.11%
Aceptable	2	10.53%
Insatisfecho/a	0	0.00%
Muy Insatisfecho/a	0	0.00%

RECOMENDACIONES:

1. Es importante que la Entidad capacite a todo el personal sobre el procedimiento de las PQRSD.
2. Es importante que se continúe realizando controles a las PQRSD.
3. Se debe revisar el cuadro de control con el fin de dar mayor claridad a cada uno de los conceptos e identificar claramente cuando es una queja, un reclamo u solicitud o informativa.
4. Todas las respuestas de las PQRSD deben tener radicado de salida.

“TODOS HACEMOS PARTE DEL AUTOCONTROL”

Cordialmente,

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

