

Rionegro, 20 de mayo 2025

Doctora
CLAUDIA MARÍA ANGARITA GÓMEZ
Gerente General

ASUNTO: Informe de seguimiento a las PQRSDf, primer trimestre de 2025.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDf)

INTRODUCCIÓN:

En cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento de Atención de PQRSDf de la Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S. – ESO Rionegro, el cual define los lineamientos y responsabilidades para la gestión adecuada y eficaz de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones presentadas por los ciudadanos, usuarios y demás grupos de interés, se presenta el siguiente informe de seguimiento correspondiente al primer trimestre del año 2025.

Este documento tiene como propósito revisar el comportamiento de los requerimientos interpuestos a través de los distintos canales habilitados por la Entidad, así como realizar un análisis preliminar del proceso de atención, los tiempos de respuesta y la satisfacción de los peticionarios. Lo anterior permite fortalecer la gestión institucional, promover la mejora continua en los procesos de atención al ciudadano y garantizar la transparencia y el buen servicio por parte de la ESO Rionegro.

ALCALCE:

El presente informe se centra en el seguimiento a las PQRSDf recibidas entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2025. El seguimiento es realizado por el Asesor de Planeación, conforme a lo dispuesto en el procedimiento interno de la Entidad, y se basa en la información registrada en el cuadro de control suministrado por la Secretaría General, así como en verificaciones puntuales realizadas sobre algunas de las respuestas emitidas a los ciudadanos.

Este ejercicio de seguimiento se constituye en una herramienta de control que permite evaluar la efectividad del proceso de atención, identificar posibles oportunidades de mejora y asegurar que los principios de eficiencia, eficacia, equidad y oportunidad estén siendo aplicados.

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



OBJETIVO:

El objetivo principal del presente informe es dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Procedimiento “Atención de PQRSDF”, específicamente en lo relacionado con el seguimiento a la recepción, atención y cierre de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas por los usuarios en el marco de la prestación de los servicios que presta la ESO Rionegro.

Adicionalmente, este informe busca ofrecer una visión clara y objetiva del comportamiento de los canales de atención al ciudadano y de la gestión institucional frente a los compromisos adquiridos con los usuarios, permitiendo con ello consolidar buenas prácticas administrativas orientadas al fortalecimiento de la confianza ciudadana.

RESULTADOS:

Durante el periodo comprendido entre enero y marzo de 2025, se realizó el análisis de la totalidad de PQRSDF registradas en el cuadro de control institucional proporcionado por la Secretaría General. Este documento constituye la base operativa para la trazabilidad de cada requerimiento recibido, incluyendo el tipo de solicitud, fecha de radicación, área responsable de la respuesta, tiempos de atención y estado actual.

Adicionalmente, se efectuaron pruebas selectivas sobre algunas de las respuestas emitidas, verificando su contenido, claridad, oportunidad y concordancia con el requerimiento inicial. Este análisis permitió evidenciar fortalezas en el proceso, así como aspectos susceptibles de mejora, los cuales serán trasladados a las áreas correspondientes.

Los canales habilitados por la Empresa para la recepción de PQRSDF son los siguientes:

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. Vía WhatsApp
4. A través del archivo

La consolidación de la información obtenida, junto con el análisis efectuado, permitirá proponer acciones de mejora en el procedimiento de atención al ciudadano, fortaleciendo la cultura del servicio público y reafirmando el compromiso de ESO Rionegro S.A.S. con una gestión transparente, participativa y orientada al usuario.

TIPO DE SOLICITUD

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	%
PQRSDF	92	75.4%
INFORMATIVAS	30	24.6%
TOTAL	122	100.0%

Tabla 1. Tipo de Solicitud.



Ilustración 1. Tipo de Solicitud

CLASIFICACIÓN DE LA PETICIÓN.

CLASIFICACIÓN DE LA SOLICITUD	CANTIDAD	%
Solicitud CCTV Expansión	1	0.82%
Solicitud CCTV	3	2.46%
Informativo	30	24.59%
Otras solicitudes	25	20.49%
Solicitud	3	2.46%
PQRSDF	23	18.85%

Expansión	10	8.20%
Mantenimiento	27	22.13%
Total, general	122	100%

Tabla 2. Clasificación de la petición.

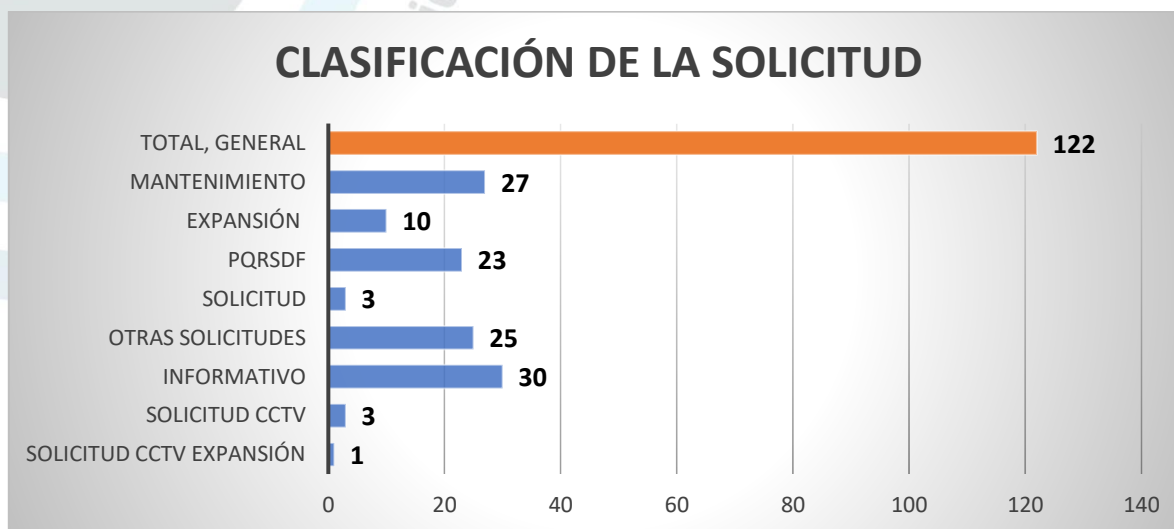


Ilustración 2. Clasificación de la petición.

ANÁLISIS: Con base en los datos consolidados en el registro de ingreso de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) correspondientes al primer trimestre del año 2025, y teniendo en cuenta la clasificación por objeto de las solicitudes, se observa una tendencia significativa en cuanto a los temas que mayor atención han requerido por parte de los ciudadanos y usuarios. El mayor porcentaje de solicitudes se concentra en el componente de Mantenimiento (luminarias), el cual representa el 22,13% del total registrado. Este resultado sugiere una alta sensibilidad ciudadana frente al estado y funcionamiento del sistema de iluminación pública, posiblemente asociado a condiciones de seguridad y percepción del espacio público. Lo anterior indica la necesidad de fortalecer la articulación interinstitucional para una respuesta ágil y efectiva en esta materia, así como mejorar la comunicación con la ciudadanía sobre los canales, tiempos y competencias de atención.

En segundo lugar, se agrupan bajo la categoría de Otras solicitudes el 20,49% del total de requerimientos. Esta clasificación agrupa asuntos de naturaleza diversa, lo que evidencia la necesidad de revisar la categorización de las solicitudes, con el fin de afinar los criterios de clasificación y facilitar un análisis más detallado de los temas abordados por los ciudadanos.

El conjunto específico de PQRSDF representa el 18,85% del total de entradas. Este porcentaje refleja el ejercicio activo del derecho ciudadano a participar, expresar inconformidades o formular sugerencias a través

de los canales establecidos. La atención a estas solicitudes implica no solo el cumplimiento de los términos de ley, sino también el fortalecimiento de la confianza institucional y la mejora continua de los servicios prestados.

Finalmente, las demás categorías de requerimientos (de menor volumen individual) agrupan un 13,93% del total de solicitudes ingresadas. Aunque numéricamente representan un porcentaje menor, es fundamental garantizar su atención con el mismo rigor, dado que cada requerimiento representa la voz de un ciudadano y una oportunidad de mejora.

MEDIO DE INGRESO

MEDIO DE INGRESO PQRSDF	CANTIDAD	%
Correo electrónico	65	70.65%
Físico	22	23.91%
Llamada	1	1.09%
WhatsApp	3	3.26%
Página Web	1	1.09%
Total PQRSDF	92	100%

Tabla 3. Medio de Ingreso.

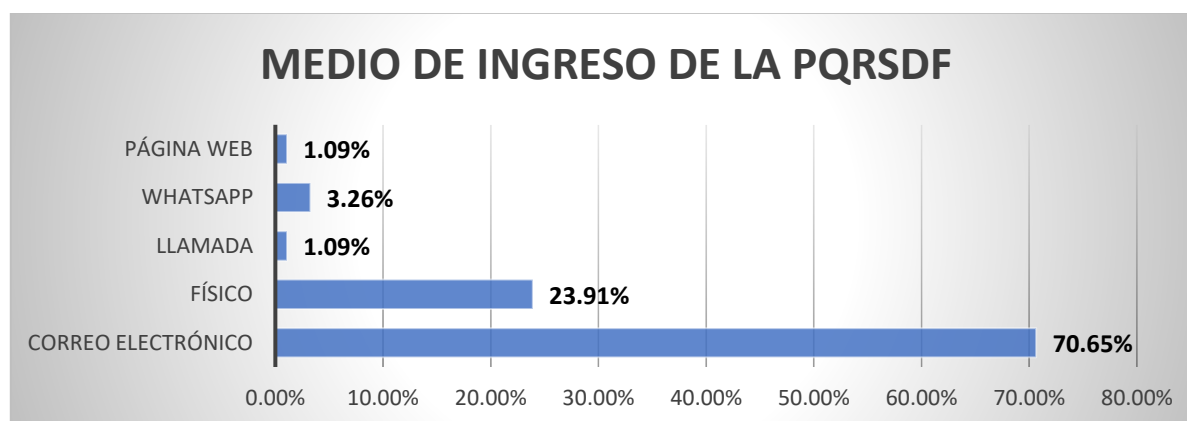


Ilustración 3. Medio de Ingreso.

Análisis 2: Con base en los datos consolidados en el registro de ingreso de las PQRSDF correspondiente al primer trimestre del año 2025, se realizó un análisis del comportamiento de los canales utilizados por los ciudadanos y usuarios para la radicación de sus solicitudes ante la Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S. – ESO Rionegro.

El análisis evidencia que el correo electrónico se posiciona como el medio más utilizado para interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, concentrando un 70,65% del total de ingresos. Este alto porcentaje refleja una preferencia creciente por los medios digitales, motivada por su facilidad de acceso, inmediatez y disponibilidad permanente.

En segundo lugar, se encuentra el medio físico, con una participación del 23,91%, lo que demuestra que, si bien existe una inclinación hacia lo digital, aún persiste una franja significativa de usuarios que opta por el contacto presencial, ya sea por razones de accesibilidad tecnológica, nivel de familiaridad con los medios digitales o por la naturaleza del requerimiento, que en algunos casos exige soporte documental físico. Este dato reafirma la necesidad de mantener operativos y fortalecidos los puntos de atención presencial, garantizando condiciones adecuadas de servicio, orientación al ciudadano y trazabilidad documental.

Los demás canales de recepción, que incluyen el uso de herramientas como WhatsApp, página web, atención telefónica o interposición verbal, representan un porcentaje conjunto del 5,43%. Aunque su participación es menor, su existencia resulta clave para ampliar la cobertura, garantizar el acceso a la población que no cuenta con medios convencionales y brindar atención inclusiva, especialmente en contextos de inmediatez o dificultades de conectividad.

No obstante, se recomienda continuar fortaleciendo tanto la infraestructura tecnológica como la atención presencial, asegurando una oferta multicanal que responda a las diversas necesidades de la población y a los principios de accesibilidad, oportunidad y eficacia en la gestión institucional.

ESTADO DE LA SOLICITUD

ESTADO DE LA SOLICITUD	CANTIDAD	%
Abierta	0	0.00%
Cerrada	92	100.00%
TOTAL	92	100%

Tabla 4. Estado de la Solicitud.

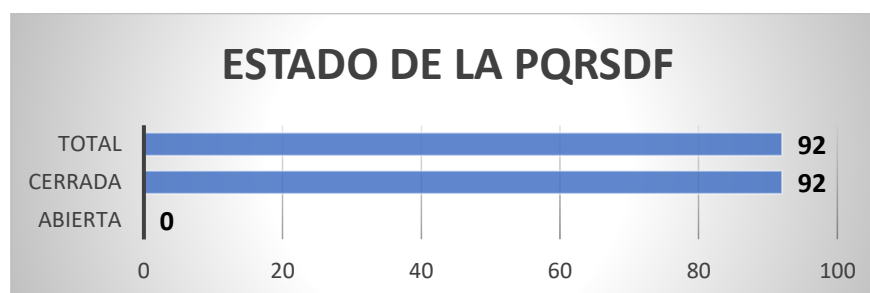


Ilustración 4. Estado de la Solicitud.

Como parte del seguimiento realizado a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSDF) correspondientes al primer trimestre del año 2025, se llevó a cabo una revisión detallada del cumplimiento en la atención, la calidad de las respuestas emitidas y los tiempos en los que estas fueron entregadas a los ciudadanos.

- 1. Respuesta:** Se verificó el cumplimiento en la atención de las solicitudes interpuestas, concluyéndose que la totalidad de las PQRSDF registradas fueron respondidas por la Entidad, lo cual evidencia un adecuado nivel de cobertura en la gestión de los requerimientos ciudadanos. Este resultado permite destacar el compromiso institucional con la atención oportuna y el respeto por el derecho a la participación y la información por parte de los usuarios.
- 2. Revisión de respuestas:** se realizó una revisión cualitativa de las respuestas, mediante la selección de una muestra aleatoria representativa, con el fin de evaluar si el contenido de estas guardaba coherencia con la solicitud presentada por el peticionario. Los resultados de esta verificación permiten afirmar que, en términos generales, las respuestas emitidas por las áreas responsables fueron pertinentes, claras y ajustadas al objeto de la solicitud, ofreciendo información suficiente, en lenguaje comprensible y en concordancia con el requerimiento recibido.
- 3. Revisión de los tiempos de respuesta:** Sin embargo, en cuanto al cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente, se identificó un caso particular en el que no se respetó el plazo legal para la emisión de la respuesta. Aunque se trata de un caso aislado frente al volumen total de solicitudes, se considera relevante su análisis para fortalecer los mecanismos de seguimiento, trazabilidad y control interno del proceso:

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

ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR ACTO DE CORRUPCIÓN

De acuerdo con el reporte de ingreso de PQRSDF, no se registraron denuncias formales que involucraran hechos de corrupción durante el periodo objeto de análisis. Esta situación refleja, en principio, un ambiente de integridad institucional y la confianza de los ciudadanos en los procedimientos internos de la Entidad. No obstante, resulta fundamental destacar que la ausencia de denuncias no exime la obligación de continuar promoviendo acciones preventivas, fortalecer los mecanismos de control interno y mantener abiertos y visibles los canales de comunicación para que los ciudadanos puedan expresar, de forma segura y confidencial, cualquier posible irregularidad.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: Con el propósito de medir la percepción y el nivel de satisfacción de los usuarios frente al proceso de atención de PQRSDF, se realizaron ejercicios de medición a través de encuestas

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



telefónicas, durante el primer trimestre del año 2025. En total, se llevaron a cabo 26 llamadas a ciudadanos que interpusieron solicitudes durante el periodo en mención, con el fin de conocer su opinión sobre la oportunidad, claridad, amabilidad y efectividad en la respuesta recibida.

Llamadas realizadas	26
Muy Satisfecho/a	13
Satisfecho/a	9
Aceptable	2
Insatisfecho/a	0
Muy Insatisfecho/a	0

HALLAZGOS:

- 1) Falta de consecutivo claro: El registro de ingreso de las PQRSDf no lleva un consecutivo ordenado, lo que dificulta el control y genera errores al ingresar documentos. Por ejemplo, no aparece el consecutivo 00001 correspondiente al 2 de enero. Así mismo, el consecutivo 00059 tampoco aparece dentro de los registros manuales.
- 2) Error en la numeración: La PQRSDf con radicado 00003 fue registrada erróneamente con el número 00002, generando confusión en su identificación.
- 3) Fechas modificadas: Se detectaron inconsistencias en las fechas de ingreso. La PQRSDf 00012 fue registrada con fecha del 15 de febrero, cuando realmente ingresó el 14 de febrero. También la 00038 aparece con fecha del 27 de enero, aunque ingresó el 29 de enero. Entre otros casos.
- 4) Falta de digitalización: No todas las PQRSDf son escaneadas y almacenadas digitalmente. Aunque se indica que algunas son informativas, se recomienda escanear y guardar todos los documentos en la carpeta destinada para facilitar su revisión y control.
- 5) Respuesta sin radicación formal: La solicitud con radicado 00023 con asunto “Requerimiento Plan Anual Alumbrado Público”, ingresada el 21 de enero, debía responderse a más tardar el 11 de febrero. El mismo 11 de febrero, se envió un oficio indicando que se respondería el 14 de febrero, y aunque el plan se entregó en esa fecha, el oficio con la respuesta parcial no fue radicado formalmente.
- 6) Errores en el registro de fechas de respuesta: En algunos casos, aunque las respuestas se dieron dentro del plazo legal, en el registro se consignó la fecha un día después, lo que llevó a verificar manualmente el cumplimiento del término legal.
- 7) Retraso en la respuesta: La PQRSDf con radicado 00096, ingresada el 6 de marzo, debía responderse antes del 20 de marzo. Sin embargo, el 21 de marzo se envió un oficio con respuesta parcial (radicado 00134), y la respuesta definitiva se entregó el 31 de marzo (radicado 00142), generando un día de retraso en el cumplimiento del término legal.

RECOMENDACIONES:

- I. **Capacitación del personal:** Se recomienda realizar jornadas periódicas de capacitación dirigidas a todo el personal involucrado en la gestión de PQRSDf, con el fin de reforzar el conocimiento sobre el procedimiento institucional, los plazos establecidos por la normatividad vigente, los criterios de radicación y las buenas prácticas en la atención al ciudadano.
- II. **Fortalecimiento de los controles:** Es fundamental mantener y robustecer los controles internos sobre el proceso de atención de PQRSDf, incluyendo la revisión periódica del registro, seguimiento a tiempos de respuesta y validación de radicados, para asegurar la trazabilidad y legalidad de cada trámite.
- III. **Radicación formal de solicitudes y respuestas:** Toda PQRSDf recibida, así como su respectiva respuesta, debe ser debidamente radicada en el sistema empleado para ello, garantizando el cumplimiento de los principios de transparencia, trazabilidad y archivo documental, tal como lo indica el Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación (AGN) "Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas".
- IV. **Mejoras en los formatos electrónicos de registro:** Se recomienda optimizar los formatos digitales utilizados para el registro y control de PQRSDf, de forma que faciliten su diligenciamiento, validen automáticamente los campos esenciales y permitan una sistematización más eficiente. En caso de ser necesario, se sugiere implementar parametrizaciones que obliguen el ingreso de datos clave, con el fin de prevenir inconsistencias y mejorar la calidad de la información registrada.

Cordialmente,

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

