

Rionegro 19 de julio 2022

Ingeniero

EDGAR AUGUSTO SERNA GALLO

Gerente General

EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S

No presenta

Fch. Rad: 19/07/2022 15:16:29

Rad. Nro: 00029

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

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

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *"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... 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..."*;

La Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2022; el informe y seguimiento se construye con base en la información suministrada por Gestión Documental, sistema de seguimiento de alumbrado y Correo enviado por la secretaria general, se realizaron 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, con el propósito de determinar la oportunidad en las respuestas, de acuerdo con las normas establecidas.

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



SITUACIÓN ENCONTRADA:

Para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias 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 Sugerencias, a través de la página Web.
3. A través del archivo.

RESULTADOS DE LA ATENCIÓN A LAS PQRSD

En la página web de la Empresa de Seguridad del Oriente se publico los lineamientos para la Atención de las PQRSD.



Lineamientos para la atención de PQRSD

[VER DOCUMENTO](#)

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



Para el primer semestre de 2022 se encontraron 8 peticiones que fueron tramitadas por la secretaria general de las cuales una (1) se respondió fue del plazo establecido.

NOMBRE	FECHA DE RECIBIDO	FECHA DE RESPUESTA	MEDIO DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
FEDERICO COCK CORREA	25 de enero de 2022	11 de febrero de 2022	Correo electrónico	No se radico la respuesta, se contesta dentro del plazo
ENERGYMASTER	28 de enero de 2022	15 de febrero de 2022	Correo electrónico	No se radico la respuesta, se contesta dentro del plazo
NICOLASA GARCIA GARCIA	14 de febrero de 2022	23 de febrero de 2022	Correo electrónico	No se radico la respuesta, se contesta dentro del plazo
FRANCISCO JAVIER QUINTERO JIMENEZ	18 de Abril de 2022	25 de Abril de 2022	Correo electrónico	No se radico la respuesta, se contesta dentro del plazo
JUAN CAMILO AYALA	13 de marzo de 2022	17 de mayo de 2022	Correo electrónico	No se radico la respuesta, se contesta extemporáneo plazo
OLGA PATRICIA LOPEZ HERRERA	10 de Junio de 2022	24 de Junio de 2022	Correo electrónico	No se radico la respuesta, se contesta dentro del plazo
JUAN CAMILO AYALA	8 de Junio de 2022	29 de Junio de 2022	Radicado No. 00132 correo electrónico	Se radico la respuesta se contesta dentro del plazo
ALEJANDRO GIL	7 de Junio de 2022	30 de Junio de 2022	00136 correo electronica	Se radico la respuesta se contesta dentro del plazo

Fuente: secretaria 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

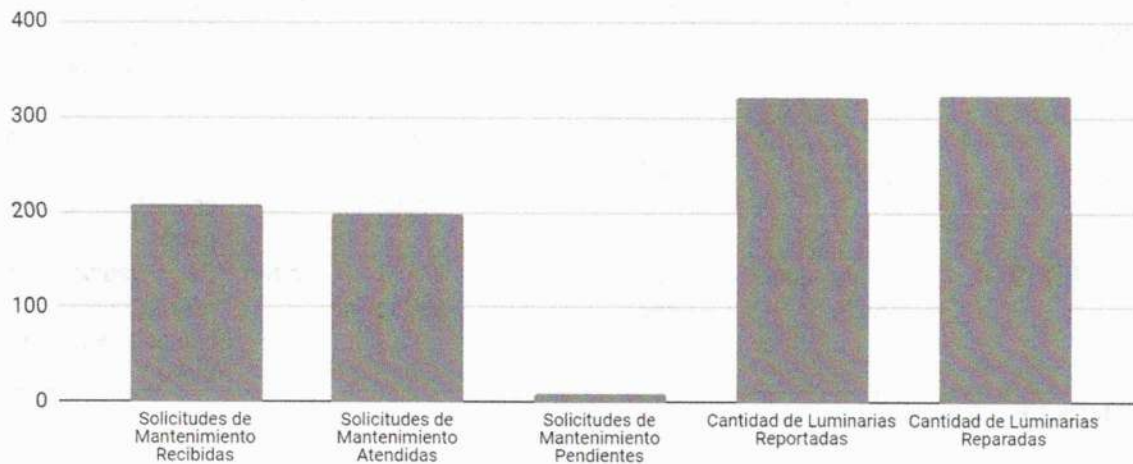


Mantenimiento:

Para el segundo semestre de 2022, se recibieron 208, de las cuales existen 9 solicitudes pendientes de mantenimiento.

Periodo de Seguimiento	Inicio	1/1/2022	Fin	30/6/2022
			Cantidad	Porcentual
Solicitudes de Mantenimiento Recibidas			208	
Solicitudes de Mantenimiento Atendidas			199	95.67%
Solicitudes de Mantenimiento Pendientes			9	4.33%
Cantidad de Luminarias Reparadas			358	85.24%
Luminarias Pendientes			2	0.48%
Llamadas Realizadas			184	92.46%
Muy satisfecho/a			69	37.50%
Satisfecho/a			103	55.98%
Aceptable			11	5.98%
Insatisfecho/a			1	0.54%
Muy Insatisfecho/a			0	0.00%

Fuente: director de Alumbrado público



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



Expansión.

Periodo de Seguimiento	Inicio	1/1/2022	Fin
		Unidades	Porcentaje
Solicitudes de Expansión urecibidas		63	
Visitas de verificación de la Necesidad		44	69.84%
Solicitudes Pendientes por Visitar		19	30.16%
Solicitudes del Periodo Aprobadas		42	95.45%
Solicitudes del Periodo No Aprobadas		2	4.55%

Fuente: director de Alumbrado público

De las expansiones recibidas se encuentra que 19 solicitudes están pendientes por visitar.

OTRAS SOLICITUDES: Se encuentra que existe una solicitud que ha a la fecha no se ha contestado

NOMBRE	FECHA DE RADICACION	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
Alcaldía de Rionegro	15 de febrero de 2022	Radicado No. 099 del 17 de febrero de 2022	Se contesto dentro del plazo, no se radico la respuesta.
Contraloría Municipal	4 de abril de 2022	Radicado 293 del 22 de abril de 2022	No se radico la respuesta.
Personería de Rionegro	05 de mayo de 2022	Radicado 109	No se radico la respuesta ni se encuentra fecha de respuesta
Alcaldía de Rionegro	24 de junio de 2022	No se encuentra radicado de respuesta	No se contestó la petición

Materialidad de la respuesta (Calidad): Frente a este tema, se encontró que las peticiones objeto de la muestra, atendieron puntualmente la inquietud planteada.

Denuncias por actos de corrupción. Durante el periodo de seguimiento, no se presentaron denuncias por actos de corrupción.

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 ni los tiempos de respuesta.
- ✓ Es importante que se diseñe una encuesta de satisfacción de los usuarios para conocer el grado de satisfacción de las respuestas dadas.
- ✓ Es importante que todas las respuestas dadas sean radicadas en gestión documental.
- ✓ Se debe diseñar un procedimiento de PQRSD.
- ✓ Es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los líderes de proceso revisen nuevamente los controles establecidos para el riesgo.

“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

