

Rionegro, 9 de enero 2025

**Doctora**  
**CLAUDIA MARÍA ANGARITA GÓMEZ**  
Gerente General

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

## **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSD)**

### **INTRODUCCIÓN:**

Dando cumplimiento al objetivo del procedimiento de Atención de PQRSD 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 segundo 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 segundo 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 segundo 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 peticionarios.

Para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias Y Felicitaciones (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. Vía WhatsApp
4. A través del archivo.

### TIPO DE SOLICITUD

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
PQRSDF	169
INFORMATIVAS	16
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>

Tabla 1. Tipo de Solicitud.



Ilustración 1. Tipo de Solicitud

### CLASIFICACIÓN DE LA PETICIÓN.

CLASIFICACIÓN DE LA SOLICITUD	CANTIDAD
Solicitud CCTV Expansión	2
Solicitud CCTV	2
Informativo	19
Otras solicitudes	7
Mantenimiento y Expansión	11

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



Solicitud	11
PQRSD	36
Expansión	37
Mantenimiento	60
<b>Total, general</b>	<b>185</b>

Tabla 2. Clasificación de la petición.

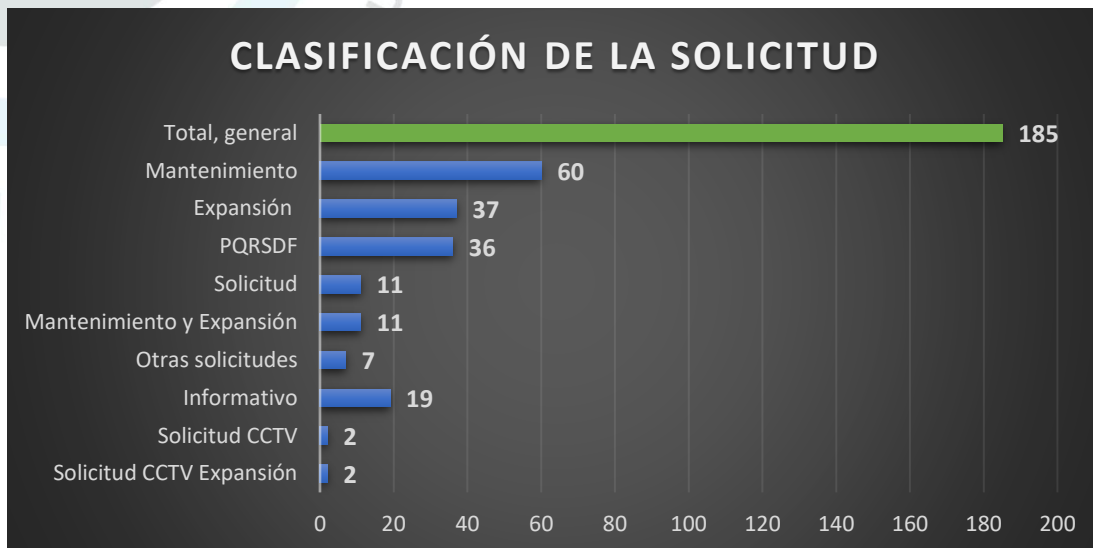


Ilustración 2. Clasificación de la petición.

## OBJETO DE LA PETICIÓN.

OBJETO DE PETICIÓN	CANTIDAD
Agradecimiento	1
Derechos de Petición	1
Quejas	1
Informativo	2
Solicitud Videos de Seguridad	2
Reclamaciones cobro Alumbrado Público	3
Solicitud Cámaras de Seguridad	4
Plan de Alumbrado y Actividades Navideñas	5
Mantenimiento Poda de Árboles	5
Invitación o citación a Reunión	6
Respuesta a radicados	9

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.  
[www.eso.gov.co](http://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



Solicitud de información	12
Otras Solicitudes y comunicaciones	24
Solicitud Luminarias	48
Mantenimiento de Luminarias	62
<b>Total, general</b>	<b>185</b>

Tabla 3. Objeto de la petición.

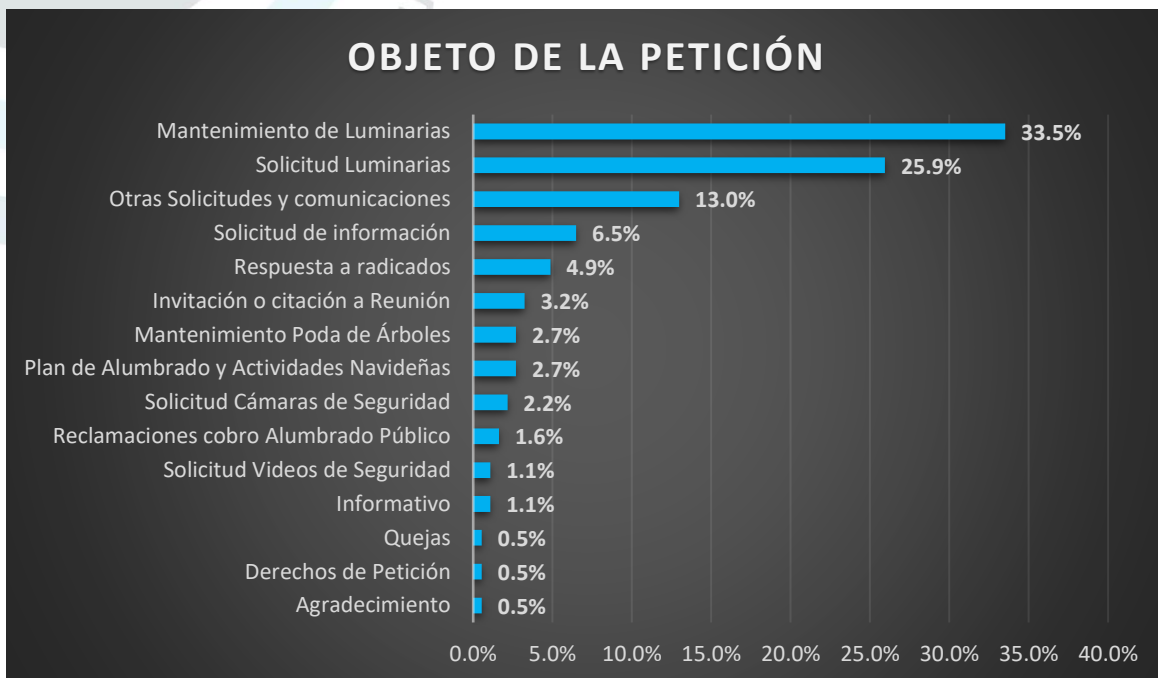


Ilustración 3. Porcentaje presentado por objeto.

### Análisis 1:

Haciendo referencia a la tipificación, el mayor porcentaje de solicitudes PQRSD recibidas, se relacionaron con peticiones correspondientes a mantenimiento de luminarias con un porcentaje de 33.5%, seguida de solicitudes de nuevas luminarias 25.9%, otras solicitudes y comunicaciones con un 13.0%, Solicitud de Información con 6.5%.

### MEDIO DE INGRESO

MEDIO DE INGRESO	CANTIDAD
Correo electrónico	110
Físico	57
Llamada	3

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



WhatsApp	5
Página Web	10
<b>Total</b>	<b>185</b>

Tabla 4. Medio de Ingreso.

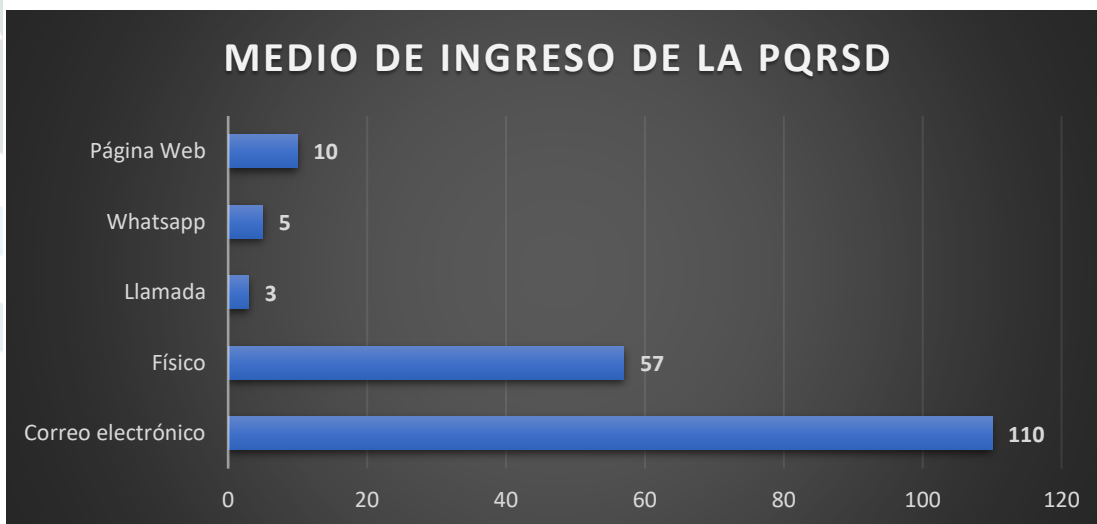


Ilustración 4. Medio de Ingreso.

### 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 59.5%, seguido de Físico con un 30.8% y otros con un porcentaje en menor proporción de un 9.7%.

## ESTADO DE LA SOLICITUD

ESTADO DE LA SOLICITUD	CANTIDAD
Abierta	0
Cerrada	179
Pendiente dentro de los plazos	6
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>

Tabla 5. Estado de la Solicitud.

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



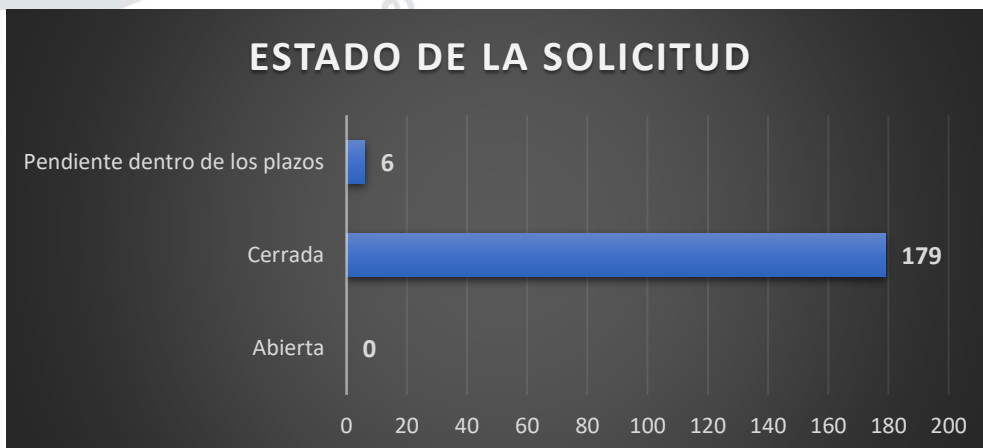


Ilustración 5. Estado de la Solicitud.

De acuerdo con la revisión realizada se encuentra que existen PQRSD que no se ha respondido, pero que 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 Secretaria General.

#### 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. Es imprescindible fortalecer los formatos electrónicos utilizados para el registro de las PQRSD, de manera que se facilite su presentación por parte de los usuarios y, a su vez, se garantice un seguimiento y análisis efectivo de la información asociada a los diferentes trámites radicados en la Entidad. De ser necesario, se sugiere parametrizar con mayor precisión el diligenciamiento de la información para optimizar su gestión y control.

Cordialmente,

  
**JEFFERSSON 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

