

Rionegro, 7 de julio 2025

Doctora
CLAUDIA MARÍA ANGARITA GÓMEZ
Gerente General

ASUNTO: Informe de seguimiento a las PQRSDf, segundo 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 – ESO Rionegro S.A.S., 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 segundo 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 S.A.S.

ALCALCE:

El presente informe se centra en el seguimiento a las PQRSDf recibidas entre el 1 de abril y el 30 de junio 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 PQRSDP", 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 S.A.S.

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 abril y junio de 2025, se realizó el análisis de la totalidad de PQRSDP 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 PQRSDP son los siguientes:

1. Medio oral, escrito o telefónico
2. Página Web
3. Correo electrónico
4. Vía WhatsApp
5. A través del área de 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	109	99.09%
INFORMATIVAS	1	0.91%
TOTAL	110	100.0%

Tabla 1. Tipo de Solicitud.



Ilustración 1. Tipo de Solicitud

CLASIFICACIÓN DE LA PETICIÓN.

CLASIFICACIÓN DE LA SOLICITUD	CANTIDAD	%
Solicitud CCTV Expansión	-	0.00%
Solicitud CCTV	6	5.45%
Informativo	22	20.91%
Otras solicitudes	6	5.45%
Solicitud	1	0.91%

PQRSDF	31	27.27%
Expansión	13	11.82%
Mantenimiento	31	28.18%
Total, general	110	100%

Tabla 2. Clasificación de la petición.

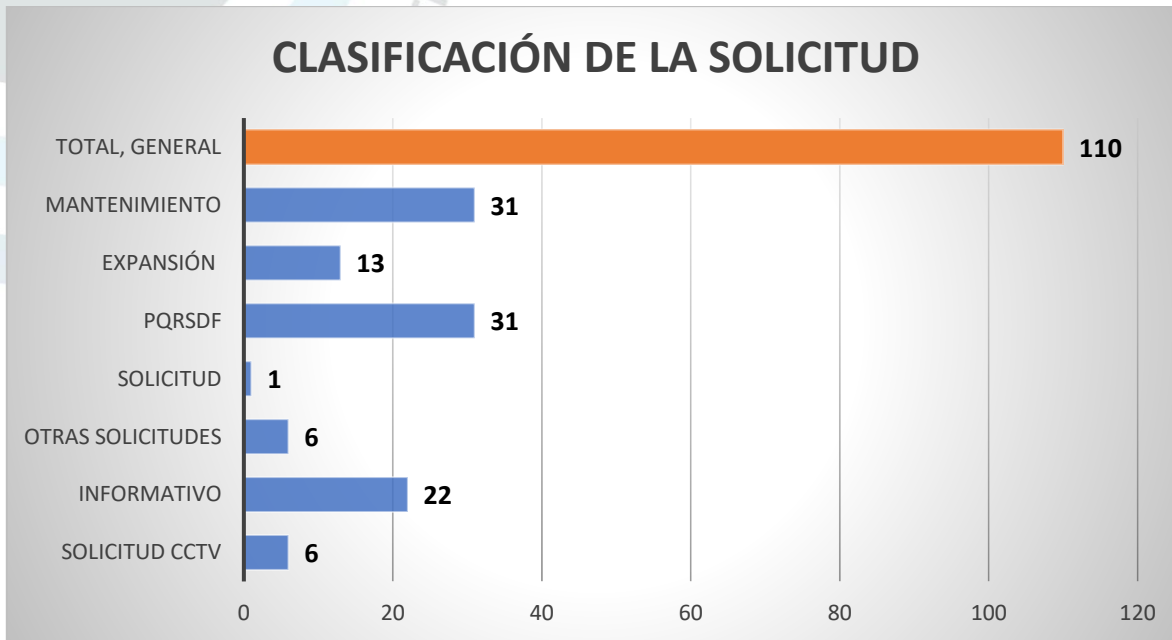


Ilustración 2. Clasificación de la petición.

ANÁLISIS: Con base en los datos consolidados correspondientes al periodo abril-junio de 2025, sobre el registro de ingreso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), y según la clasificación por tipo de solicitud, se evidencian tendencias relevantes en los temas que mayor atención han requerido por parte de la ciudadanía.

El total de solicitudes registradas asciende a 110, de las cuales el mayor número corresponde a solicitudes asociadas al componente de Mantenimiento, con 31 requerimientos (28,18%), lo cual refleja una alta sensibilidad ciudadana frente al estado y funcionamiento de los servicios de alumbrado público. Este comportamiento evidencia la necesidad de mantener mecanismos ágiles de respuesta y acciones correctivas oportunas.

Le siguen en volumen las PQRSDF, con 31 registros (28.18%), lo cual reafirma el uso activo de los canales institucionales por parte de la ciudadanía para ejercer su derecho a expresar inconformidades, plantear sugerencias o realizar denuncias. Este resultado destaca la importancia de garantizar el cumplimiento efectivo

de los términos legales de respuesta y continuar fortaleciendo la relación de confianza entre la entidad y los usuarios.

En tercer lugar, se ubican los requerimientos de tipo Informativo, con 22 solicitudes (20,00%), lo que sugiere que una proporción significativa de usuarios busca orientación o aclaración de temas específicos. Este hallazgo plantea la necesidad de seguir mejorando los canales de comunicación institucional y fortalecer estrategias de divulgación de información clara y accesible.

Otras categorías como Expansión (13 solicitudes), Solicitud CCTV (6), Otras solicitudes (6), y Solicitud (1) representan en conjunto el 23,64% del total, lo que demuestra la diversidad de temas que movilizan la participación ciudadana. Aunque individualmente representan volúmenes menores, cada requerimiento conserva su relevancia y debe ser gestionado con oportunidad y rigurosidad.

MEDIO DE INGRESO

MEDIO DE INGRESO PQRSDF	CANTIDAD	%
Correo electrónico	85	77.27%
Físico	21	19.09%
Llamada	-	-
WhatsApp	2	1.82%
Página Web	2	1.82%
Total PQRSDF	110	100%

Tabla 3. Medio de Ingreso.

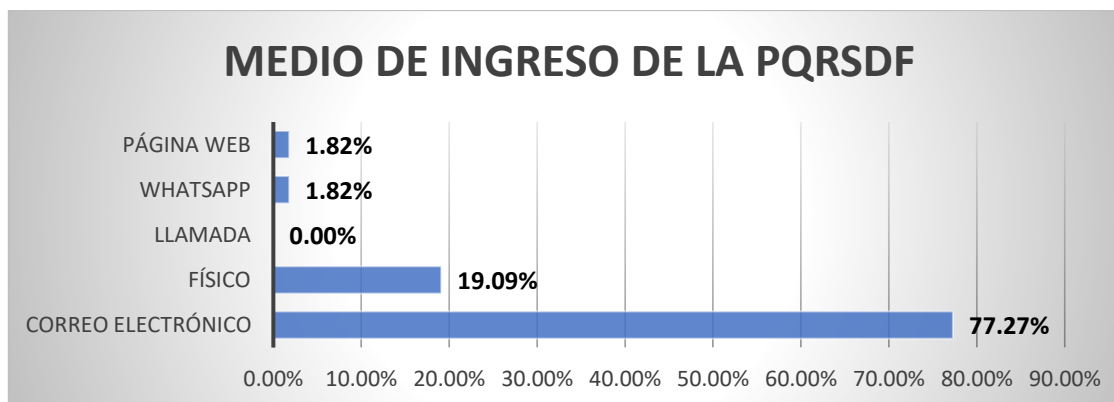


Ilustración 3. Medio de Ingreso.

Análisis 2: Con base en los datos consolidados del registro de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) correspondiente al segundo 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.

Los resultados muestran que el correo electrónico continúa siendo el canal de mayor uso, concentrando el 77,27% del total de registros. Este dato refleja una marcada preferencia por los medios digitales, dado su fácil acceso, disponibilidad permanente y la posibilidad de adjuntar soportes de manera directa. Esta tendencia pone de manifiesto la necesidad de mantener y robustecer este canal, asegurando su disponibilidad, capacidad de respuesta y trazabilidad.

En segundo lugar, se encuentra el canal físico, con una participación del 19,09%, lo cual evidencia que, a pesar del avance digital, aún existe un grupo relevante de ciudadanos que opta por medios presenciales. Las razones pueden incluir barreras tecnológicas, familiaridad con procedimientos tradicionales o la necesidad de entregar documentación impresa. Por ello, resulta fundamental mantener puntos de atención presencial eficientes, con personal capacitado y condiciones adecuadas para una atención digna y ordenada.

Los canales página web y WhatsApp registran una participación del 1,82% cada uno, mientras que el canal telefónico no tuvo registros en este periodo. Aunque su participación es marginal, estos canales cumplen una función importante como medios alternativos, especialmente útiles para población con limitaciones de movilidad o que requiere respuestas inmediatas. Su continuidad y mejora son claves para una estrategia multicanal incluyente.

ESTADO DE LA SOLICITUD

ESTADO DE LA SOLICITUD	CANTIDAD	%
Abierta	22	20.00%
Cerrada	88	80.00%
TOTAL	110	100%

Tabla 4. Estado de la Solicitud.

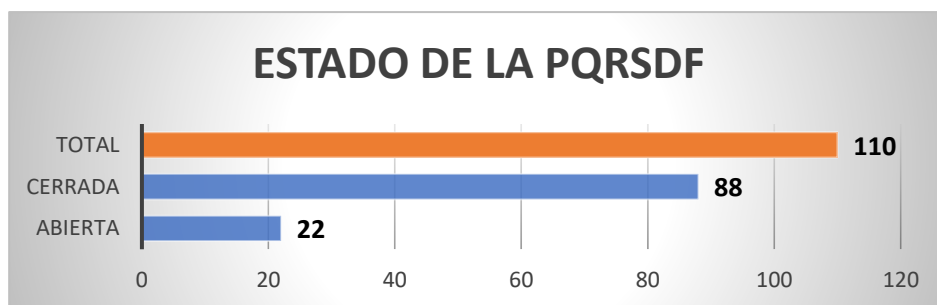


Ilustración 4. Estado de la Solicitud.

Como parte del seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) correspondiente al segundo trimestre del año 2025, se llevó a cabo una revisión integral enfocada en tres aspectos clave: cobertura de atención, calidad de las respuestas y cumplimiento de los tiempos legales de respuesta:

- 1. Cumplimiento en la atención de las solicitudes:** La revisión general evidenció que la mayoría de las PQRSDF radicadas fueron oportunamente atendidas, lo que refleja un adecuado nivel de cobertura y compromiso institucional con el derecho ciudadano a la información y participación. No obstante, se identificaron cuatro solicitudes (radicados 00173, 00182, 00188 y 00197) que no presentan evidencia de respuesta en el sistema. Al consultar específicamente el radicado 00182, se encontró que la respuesta fue enviada por correo electrónico, pero no se realizó la debida radicación en el Centro de Archivo Documental, lo que constituye una debilidad en el procedimiento de cierre documental.
- 2. Calidad de las respuestas emitidas:** A través de una muestra aleatoria representativa, se evaluó la coherencia y suficiencia del contenido de las respuestas frente a los requerimientos presentados. Los resultados fueron favorables, evidenciando que, en términos generales, las áreas responsables brindaron respuestas claras, pertinentes, bien fundamentadas y alineadas con el objeto de la solicitud, utilizando un lenguaje técnico accesible y respetuoso.
- 3. Cumplimiento de los tiempos de respuesta:** Con respecto a los plazos establecidos por, se verificó que las respuestas emitidas se ajustaron a los términos establecidos, sin registrar vencimientos en los tiempos máximos permitidos. Este resultado denota un adecuado control sobre la gestión de tiempos y una atención diligente por parte de las áreas responsables.

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 telefónicas, durante el segundo trimestre del año 2025. En total, se llevaron a cabo 19 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	19
Muy Satisfecho/a	9
Satisfecho/a	8
Aceptable	2
Insatisfecho/a	0
Muy Insatisfecho/a	0

HALLAZGOS:

- 1) Inconsistencias en la secuencia de radicación: Se evidenció la ausencia de un consecutivo ordenado en el registro de ingreso de las PQRSDf, lo cual dificulta el control interno y puede derivar en errores durante el proceso de registro documental. Específicamente, se identifican saltos numéricos en los siguientes radicados:

00127	00144	00148	00149	00153	00154	00156
00163	00164	00165	00167	00171	00176	00178
00179	00180	00183	00185	00194	00195	00200
00203	00205	00225	00228	00239	00240	00250

Esta situación refleja una debilidad frente a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), particularmente en lo relacionado con la necesidad de contar con un sistema de gestión documental ordenado, que permita asegurar la trazabilidad, integridad y control eficiente de las solicitudes radicadas por la ciudadanía.

- 2) Ausencia de digitalización: Se evidenció que no todas las PQRSDf han sido digitalizadas y almacenadas en la carpeta física correspondiente. Aunque algunas han sido clasificadas como informativas, se recomienda unificar el criterio e incluir todos los registros en formato digital, lo cual facilitará su trazabilidad, control y consulta.
- 3) Respuesta sin radicación formal: La solicitud identificada con el radicado 00182 (asunto: "Requisitos diseño y montaje alumbrado público Rionegro"), ingresada el 22 de mayo, fue respondida el mismo día vía correo electrónico. No obstante, no se realizó la radicación formal de la respuesta en el Centro de Archivo Documental, comprometiendo la integridad del registro.
- 4) Inconsistencias en las fechas de respuesta planteadas en el cuadro de control: En algunos casos, si bien las respuestas se emitieron dentro del plazo legal, el registro en el cuadro de control refleja una fecha posterior, lo que generó la necesidad de realizar validaciones manuales para verificar el cumplimiento de los términos establecidos.
- 5) Expediente físico incompleto: La carpeta física no contiene la totalidad de los radicados con sus respectivas respuestas, lo cual impide constatar la correspondencia entre el cuadro de control y la documentación de soporte, afectando la confiabilidad del seguimiento.

- 6) Desorden en la secuencia o consecutivos de radicación: Se identificó la ausencia de un orden en los consecutivos asignados, lo que dificulta el seguimiento y control documental. Este hecho contraviene lo establecido y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), los cuales establecen la obligación de mantener una trazabilidad organizada y documentada en los trámites de atención ciudadana.

RECOMENDACIONES:

- a. Capacitación del personal: Realizar jornadas periódicas de formación para el personal involucrado en la gestión de PQRSDF, enfocadas en el procedimiento institucional, plazos legales, criterios de radicación y buenas prácticas en la atención al ciudadano.
- b. Fortalecimiento de controles internos: Consolidar mecanismos de control sobre el registro y seguimiento de PQRSDF, con validaciones periódicas de radicados, trazabilidad y cumplimiento de términos, asegurando la consistencia entre el expediente físico y el digital.
- c. Radicación formal de solicitudes y respuestas: Garantizar que toda PQRSDF y su respectiva respuesta sean debidamente radicadas en el sistema institucional, conforme al Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación, asegurando transparencia y cumplimiento normativo.
- d. Optimización de formatos digitales: Mejorar los formatos electrónicos de registro para facilitar su diligenciamiento y validación automática de campos obligatorios, reduciendo errores y fortaleciendo la calidad de la información registrada.
- e. Fortalecimiento de respuesta interinstitucional: Mejorar la articulación y capacidad de respuesta en temas recurrentes como mantenimiento, priorizando eficiencia en los tiempos, trazabilidad de casos y calidad de las soluciones ofrecidas.
- f. Revisión y ajuste de clasificaciones: Refinar la categorización de tipos de solicitud, eliminando ambigüedades y permitiendo un análisis más preciso de las necesidades ciudadanas.
- g. Cierre documental riguroso: Asegurar que todas las respuestas, incluyendo las enviadas por medios digitales, se integren formalmente al expediente mediante radicación en el Centro de Archivo Documental.
- h. Implementación de alertas de vencimiento: Incorporar alertas internas o reportes automáticos que permitan anticiparse a posibles vencimientos y asegurar respuestas dentro de los términos legales.
- i. Redacción institucional clara: Promover el uso de lenguaje claro y enfoque ciudadano en las respuestas emitidas, mediante talleres de redacción técnica alineados con los principios normativos de atención pública.

CONCLUSIÓN.

Durante el segundo trimestre de 2025, la Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S. evidenció un adecuado desempeño general en la gestión de PQRSDF, destacándose por su cobertura, oportunidad en los tiempos de respuesta y calidad comunicativa en las respuestas emitidas. No obstante, el seguimiento realizado permite identificar oportunidades de mejora, especialmente en lo relacionado con la digitalización, trazabilidad, cierre documental y control del consecutivo de radicación.

Los hallazgos presentados no solo orientan acciones correctivas, sino que fortalecen el compromiso institucional hacia una gestión más estructurada, transparente y centrada en el ciudadano, alineada con las normas vigentes en materia de atención al derecho fundamental de petición.

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

