

Rionegro 15 de enero de 2026

EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S

No presenta

Fch. Rad: 15/01/2026 15:14:18

Rad. Nro: 00003

Doctora
CLAUDIA MARÍA ANGARITA GÓMEZ
Gerente

ASUNTO: Informe de seguimiento a las PQRSFD, semestre 2 de 2025 con corte al 31-12-2025

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS

INTRODUCCIÓN:

El ejercicio de la verificación y comunicación del cumplimiento a lo consagrado en los Artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia y Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma". En otras palabras; el seguimiento a la gestión adelantada para el trámite y respuesta de las PQRSDF en las entidades públicas del estado colombiano es una responsabilidad de la tercera línea de defensa ejercida por la oficina de control interno como lo contemplan las Leyes 87 de 1993 y 1474 de 2011.

OBJETIVO:

Este informe tiene como objetivo comunicar el cumplimiento a lo establecido por La ESO Rionegro S.A.S; según 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", también, verificar que el tratamiento de las PQRSFD presentadas por los ciudadanos y/o grupos de interés a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la empresa; se realice de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 con el fin de brindar con oportunidad y Calidad las respuestas a los requerimientos recibidos, Igualmente que se esté dando aplicación a lo aprobado en el acta No. 06 del 8 de agosto 2025 del comité de Gestión y Desempeño de la ESO Rionegro S.A.S "procedimiento de PQRSDF"

ALCALCE:

El presente informe de seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno a la gestión de las PQRSDF en la Empresa ESO Rionegro S.A.S, hace referencia al segundo semestre de 2025 con corte a 31 de diciembre.

CRITERIO:

Artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia

Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011

Artículos 13, 14,15, 24 y 29 de la Ley 1755 de 2015

Artículo 54 de la Ley 190 de 1995

Artículos 5 y 8 de la Ley 1437 de 2011

Artículos 12 y 13 del Decreto 019 de 2012

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 900004014-0



Artículo 15 de la Ley 962 de 2005
 Artículo 32 del Decreto 2150 de 1995
 Decreto 1069 de 2015 y 1166 de 2016

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO:

El presente seguimiento hace referencia al segundo semestre de 2025 y se realizó con corte a 31 de diciembre; pero tomando como punto de partida el informe anterior presentado con corte a 15 de noviembre de 2025. El informe y seguimiento se construyó con base en la información extraída del cuadro de control de PQRSFD que lleva la ESO Rionegro S.A.S en su 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, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD), la ESO Rionegro S.A.S cuenta con los siguientes canales de comunicación:

Correo electrónico, WhatsApp, Radicado Físico, Oral presencial, Telefónico, Pagina Web Institucional

1. El seguimiento al cuadro de control permitió ver en primera instancia una casilla de registro de ingreso por tipo de PQRSFD o Solicitud así:

PQRSFD 2025

| Tipo (PQRSFD o So... | Radicado de l... | Clasificación de S... | Area | Fecha de Ingreso | Nombre o Entida... | Sector | Objeto de la peti... |
|----------------------|------------------|-----------------------|------|------------------|---------------------|-----------------------|--|
| Informativa | 852 | Informativo | AOM | 16/12/2025 | OLGA MONTOYA | Municipio de Rionegro | INFORME TECNICO Y ADMINISTRATIVO DEL MES DE JUNIO DE 2025 FELICITACIONES POR LA ATENCION. |
| PQRSFD | 851 | Mantenimiento | AOM | 16/12/2025 | ANA PATRICIA PINEDA | QUINTAS DE CARRETERO | Mantenimiento de dos luminarias en la carrera 61 a N 47 57 |
| Informativo | 850 | Informativo | AOM | 16/12/2025 | HCR INGENIEROS SAS | Municipio de Rionegro | REMISION DE ACTAS DE REUNION Y DE VISITA TECNICA GENERADAS EN EL DESARROLLO DEL CONTRATO |

RESULTADO

| | TIPO DE PQRSFD O SOLICITUD | | |
|--------------|----------------------------|------------------------|----------------------|
| | A 15 de noviembre 2025 | A 31 de diciembre 2025 | Consolidado semestre |
| PQRSFD | 408 | 102 | 510 |
| INFORMATIVAS | 086 | 016 | 102 |
| TOTAL | 494 | 118 | 612 |

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



CONCLUSION: Se evidencia una práctica inadecuada que conlleva a deducir que se mezcla y/o confunde alguna correspondencia de ingreso con las PQRSFD, generando desorden y pérdida de consecutivo en radicación.

2. El seguimiento al cuadro de control permitió ver en segunda instancia una casilla de registro denominada Clasificación de Solicitud así:

PQRS D 2025 ☆

| Tipo (PQRS D o So... | Radicado de l... | Clasificación de S... | Área | Fecha de ingreso | Nombre o Entida... | Sector | Objeto de la peti... |
|----------------------|------------------|-----------------------|------|------------------|---------------------|-----------------------|---|
| Informativo | 852 | Informativo | AGM | 16/12/2025 | OLGA MONTOYA | Municipio de Rionegro | DOCUMENTACION SUMINISTRADA REFERENTE AL INFORME TECNICO Y ADMINISTRATIVO DEL MES DE JUNIO DE 2025 |
| PQRS D | 851 | Mantenimiento | AGM | 16/12/2025 | ANA PATRICIA PINEDA | QUINTAS DE CARRETERO | FELICITACIONES POR LA ATENCIÓN. |
| Informativo | 850 | Informativo | AGM | 16/12/2025 | HCR INGENIEROS SAS | Municipio de Rionegro | Mantenimiento de dos luminarias, en la carrera 61 a N 47 57 |
| PQRS D | 849 | Solicitud | AGM | 15/12/2025 | HCR INGENIEROS SAS | Municipio de Rionegro | REMISION DE ACTAS DE REUNION Y DE VISITA TECNICA GENERADAS EN EL DESARROLLO DEL CONTRATO |
| | | | | | | | REMISION DE NOVEDADES ENCONTRADAS EN RECORRIDOS DIURNOS Y NOCTURNOS REALIZADOS ENTRE |

RESULTADO

| CLASIFICACION DE SOLICITUD | | | |
|----------------------------|------------------------|------------------------|----------------------|
| | A 15 de noviembre 2025 | A 31 de diciembre 2025 | Consolidado semestre |
| MANTENIMIENTO | 134 | 041 | 175 |
| SOLICITUD | 177 | 049 | 226 |
| EXPANCIÓN | 043 | 009 | 052 |
| INFORMATIVO | 095 | 016 | 111 |
| SOLICITUD CCTV | 003 | 002 | 005 |
| OTRAS SOLICITUDES | 015 | 001 | 016 |
| PQRSFD | 027 | 000 | 027 |
| TOTAL | 494 | 118 | 612 |

CONCLUSION: Se evidencia una práctica inadecuada que conlleva a deducir que la clasificación no se le hace a las PQRSFD por tipología como debe ser, sino al tipo de solicitud que equivaldría a PETICIONES.

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 00 40 14 0



3. El seguimiento al cuadro de control permitió ver en tercera instancia una casilla de registro denominada Medio de ingreso así:

RESULTADO

| MEDIO DE INGRESO | | | |
|------------------|------------------------|------------------------|----------------------|
| | A 15 de noviembre 2025 | A 31 de diciembre 2025 | Consolidado semestre |
| CORREO | 338 | 076 | 414 |
| FÍSICO | 46 | 007 | 053 |
| LLAMADA | 42 | 011 | 053 |
| PÁGINA WEB | 7 | 000 | 007 |
| WHATSAPP | 61 | 024 | 085 |
| TOTAL | 494 | 118 | 612 |

CONCLUSION: Se evidencia que el medio más utilizado por los usuarios es el correo representando un 68.42 % en el total de manifestaciones.

4. El seguimiento al cuadro de control permitió ver en cuarta instancia una casilla de registro denominada Estado así:

| Objeto de la peti... | Medio de ingreso | Responsable | Fecha Limite de R... | Radicado de salida | Fecha de salida | Estado |
|---|------------------|----------------------------|----------------------|--------------------|-----------------|---------|
| guadalupana | | | | | | |
| Mantenimiento de luminaria cerca a la unidad deportiva de pista de bicicross | WhatsApp | KATHERINE VELASQUEZ TORRES | 02/01/2026 | | | Cerrada |
| Informar, el 20 de diciembre de 2025 al 21 de diciembre de 2025 entre las 21:00 hasta las 7:00am , cual era el estado de las luminarias que se encuentran en la via la vereda abreo calle 49, tramo glorieta poceta- glorieta tanques, latitud 6° 9 minutos, 22 segundos, norte. longitud 75 ° 22 minutos, 56 segundos, oeste. indicar cuantos postes de luz hay, cuantos estaban en buena condición. | e-mail | KATHERINE VELASQUEZ TORRES | 14/01/2026 | | | Abierta |
| Instacion de una luminaria en el sector Tornes, cecania a la pista de | Físico | KATHERINE VELASQUEZ TORRES | 21/01/2026 | | | Abierta |

www.eso.gov.co
Cra. 46 # 30 - 425
Vereda el Rosal
Rionegro, Antioquia
57 (4) 520 40 60 ext. 1900
NIT 900.001.011.0



RESULTADO

| ESTADO DEE PQRSFD | | | |
|-------------------|------------------------|------------------------|----------------------|
| | A 15 de noviembre 2025 | A 31 de diciembre 2025 | Consolidado semestre |
| ABIERTA | 027 | 004 | 031 |
| CERRADA | 467 | 114 | 581 |
| TOTAL | 494 | 118 | 612 |

CONCLUSION: A la fecha del presente seguimiento se observa que las veintisiete (27) manifestaciones del segundo semestre con corte a 15 de noviembre de 2025 que en su momento se encontraban abiertas; ya se encuentran cerradas; y con corte a 31 de diciembre de se evidencian cuatro (04) abiertas y se encuentran dentro del plazo legal de respuesta.

CLASIFICACION INAPROPIADA

| | | | | | | | |
|-------------|-----|---------------|-----|------------|----------------------|-----------------------|--|
| Informativo | 861 | Informativo | ADM | 18/12/2025 | JAC Vereda la Quebra | Vereda la Quebra | AGRADECIMIENTO Y FELICITACIONES |
| PQRSO | 860 | Solicitud | ADM | 18/12/2025 | HCR INGENIEROS SAS | Municipio de Rionegro | SOLICITUD DE IMPLEMENTACION DE MESA DE TRABAJO TRIPARTITA PARA REVISAR, ANALIZAR Y CONCLUIR EL CIERRE DEL PLAN DE EXPANSIONES VEGETATIVAS PARA EL 2026 |
| Informativo | 852 | Informativo | AQM | 16/12/2025 | OLGA MONTOYA | Municipio de Rionegro | FELICITACIONES POR LA ATENCION. |
| PQRSO | 851 | Mantenimiento | AQM | 16/12/2025 | ANA PATRICIA PINEDA | QUINTAS DE CARRETERO | Mantenimiento de dos luminarias, en la camera 61 a N 47 57 |

Se evidencia que las dos (02) manifestaciones anteriores (852 y 861) ingresadas como informativo, en realidad corresponden a la tipología FELICITACIONES. Las 14 restantes corresponderían a solicitudes según cuadro de control utilizado por La ESO Rionegro S.A.S, pero en cumplimiento legal serian PETICIONES.

CIERRE DE PQRSFD INAPROPIADO

| Objeto de la petic... | Medio de ingreso | Responsable | Fecha Limite de R... | Radicado de salida | Fecha de salida | Estado |
|--|------------------|----------------------------|----------------------|--------------------|-----------------|---------|
| Mantenimiento de luminaria 10688 | Telefonico | KATHERINE VELASQUEZ TORRES | 07/01/2026 | | | Cerrada |
| Mantenimiento de Luminaria ,sector al fondo de la guadalupeana | Telefonico | KATHERINE VELASQUEZ TORRES | 07/01/2026 | | | Cerrada |
| Mantenimiento de luminaria cerca a la unidad deportiva de pista de bicicross | WhatsApp | KATHERINE VELASQUEZ TORRES | 02/01/2026 | | | Cerrada |

| | | | | |
|--|--------|---|------------|---------|
| Remisión de novedades encontradas en recorridos diurnos y nocturnos realizados entre el 15 y 19 de diciembre de 2025 | e-mail | KATHERINE VELASQUEZ TORRES | 08/01/2026 | Cerrada |
| OBSERVACIONES GENERADAS EN LA REVISION DE LA DOCUMENTACION ENTREGADA POR PARTE DE LA ESO REFERENTE A LA COMPENSACION DEL PROYECTO URBANISTICO FORESTA CASAS. | e-mail | KATHERINE VELASQUEZ TORRES | 06/01/2026 | Cerrada |
| EXPANSION DE ALUMBRADO PUBLICO | Físico | KATHERINE VELASQUEZ TORRES | 09/01/2026 | Cerrada |
| Visita técnica para determinar las intervenciones necesarias para expansión de alumbrado público. | e-mail | KATHERINE VELASQUEZ TORRES | 09/01/2026 | Cerrada |
| solicitud de apoyo para instalacion de camaras de seguridad e iluminacion en el sector | Físico | KATHERINE VELASQUEZ TORRES/ JORGE RESTREPO | 09/01/2026 | Cerrada |

En la revisión al cuadro de control se evidencia doce (12) PQRSFD cerradas (292, 376, 513, 616, 856, 857, 858, 864, 871, 878, 879 y 880) pero NO se evidencia fecha para la comprobación de la oportunidad en la respuesta.

PERDIDA DE CONSECUTIVOS

El seguimiento al cuadro de control en el periodo comprendido entre el 15 de noviembre y el 31 de diciembre de 2025 permitió ver que no se tiene coherencia con los consecutivos de entrada y en consecuencia no se encuentran los correspondientes a 760, 761, 763, 783, 788, 802 y 817.

ESTEMPORANEIDAD EN RESPUESTAS

Una vez revisado este aspecto se encontró que cuatro (04) PQRSFD correspondientes a las (276, 297, 487 y 758) se respondieron extemporáneamente

| RADICADO DE INGRESO | FECHA DE INGRESO | FECHA DE SALIDA | DIAS DE RETRASO |
|---------------------|------------------|-----------------|-----------------|
| PQRSFD- 276 | 07-07-2025 | 11-08-2025 | 25 |
| PQRSFD- 297 | 11-07-2025 | 13-08-2025 | 22 |
| PQRSFD- 487 | 02-09-2025 | 24-09-2025 | 1 |
| PQRSFD- 758 | 18-11-2025 | 11-12-2025 | 1 |

| | | | | | | | | | |
|------------|------------------------------|----------------|--|--------|---------------------|------------|-----|------------|---------|
| 07/07/2025 | Carlos Augusto Reyes Morales | PCR Ingenieros | Solicitud de entrega de Informe Mensual de Actividades Correspondiente al mes de Marzo Abril de 2025 | e-mail | Katherine Velasquez | 21/07/2025 | 366 | 11/08/2025 | Cerrada |
|------------|------------------------------|----------------|--|--------|---------------------|------------|-----|------------|---------|

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 900.001.014.0



CONTESTACION INADECUADA A PQRSFD

El seguimiento al cuadro de control permitió observar incongruencia en fechas de cierre de PQRSFD; evidenciando cierres anteriores al ingreso.

| CONTESTACION DE PQRSFD | | |
|------------------------|------------------|--------------------|
| RADICADO DE PQRSFD | FECHA DE INGRESO | FECHA DE RESPUESTA |
| 344 | 25-07-2025 | 24-07-2025 |
| 349 | 28-07-2025 | 25-07-2025 |

INCUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE PQRSFD

El seguimiento al cuadro de control permitió observar que la radicación de respuestas no se está realizando como lo contempla el numeral 5 del procedimiento aprobado por el comité de Gestión y desempeño el mes de agosto de 2025.

CONCLUSIONES GENERALES

**El cuadro de control de PQRSFD que lleva la entidad es deficiente y no permite un adecuado seguimiento.

** Durante el periodo de seguimiento; y según la relación de la información revisada; no se evidenciaron o recibieron denuncias por actos de corrupción.

RECOMENDACIONES:

1. Es importante que la entidad capacite y socialice con sus funcionarios sobre el nuevo procedimiento de las PQRSDF aprobado mediante acta 6 del 8 de agosto de 2025 del Comité de Gestión y Desempeño. Especialmente a los funcionarios encargados de la gestión de las PQRSFD.
2. Revisar y ajustar el cuadro de control dando cumplimiento a una clasificación adecuada de las PQRSFD.
3. Responder oportunamente las PQRSFD radicadas en la entidad; Sopena de asumir algún tipo de acción jurídica y/o legal para la entidad o funcionario de esta.

Atentamente,


SAUL MARTINEZ QUINTERO
Jefe de Control Interno.