

Rionegro, 5 de septiembre 2025

Doctora

CLAUDIA MARÍA ANGARITA GÓMEZ

Gerente General

ASUNTO: Informe de seguimiento a las PQRSDf, corte 04 de septiembre de 2025.

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

INTRODUCCIÓN:

El presente informe tiene como propósito consolidar y analizar la información de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDf), con el fin de identificar tendencias, hallazgos relevantes y aspectos críticos en la gestión institucional. La introducción expone el contexto y la importancia de contar con mecanismos de seguimiento que permitan fortalecer la transparencia, la eficiencia y la satisfacción ciudadana.

ALCANCE:

El alcance de este informe comprende el análisis de las PQRSDf registradas hasta la fecha de corte indicada, segmentando la información por área, tipo de solicitud, estado y canal de ingreso. Incluye además un seguimiento temporal de la evolución de los casos, con el fin de establecer patrones y puntos críticos. Este documento se orienta a la alta dirección, líderes de procesos y responsables de la atención al ciudadano.

OBJETIVO:

El objetivo principal es presentar un panorama claro y detallado del comportamiento de las PQRSDf, identificar áreas de mejora y proponer acciones preventivas y correctivas que optimicen la gestión del proceso. Adicionalmente, se busca apoyar la toma de decisiones estratégicas que garanticen la eficiencia y la calidad en la respuesta.

RESULTADOS:

Los resultados obtenidos muestran una concentración de solicitudes en determinadas áreas y tipos de petición, una tendencia creciente en el número de casos radicados en los últimos meses, y la existencia de estados que requieren mayor control por su permanencia prolongada.

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S.
www.eso.gov.co
Cra. 46 # 30 - 425
Vereda el Rosal
Rionegro, Antioquia



Estos hallazgos respaldan la necesidad de implementar acciones preventivas, automatizar seguimientos y fortalecer la capacitación del personal en atención y clasificación de las PQRSDF.

Los canales habilitados por la Empresa para la recepción de PQRSDF 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

Categoría	Cantidad	Porcentaje (%)
e-mail	150	67.87
WhatsApp	26	11.76
Físico	25	11.31
Telefónico	13	5.88
Página Web	7	3.17

Tabla 1. Canales de Atención.

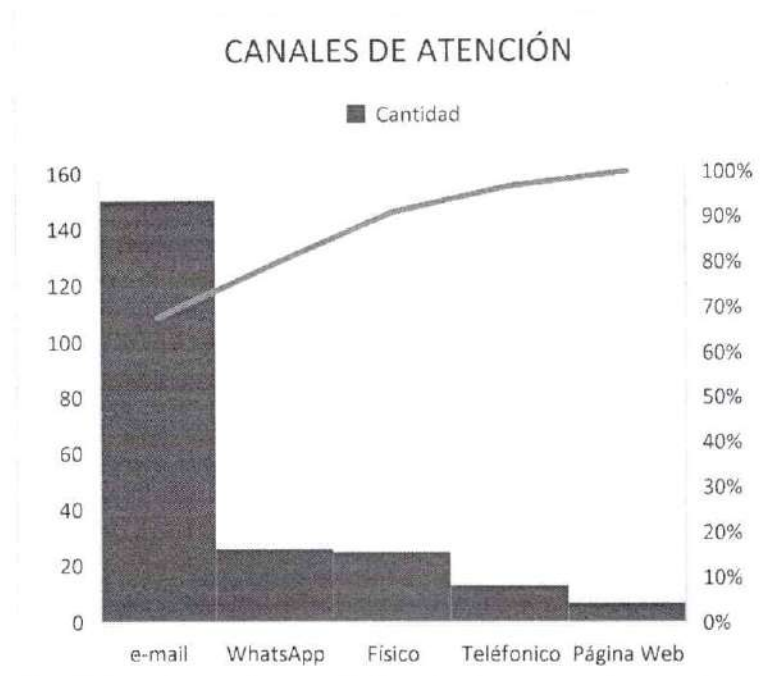


Gráfico 1. Canales de Atención.

El correo electrónico (e-mail) es el canal más utilizado para radicación de PQRSDF, con 150 casos (67,87 %), lo que lo convierte en el medio principal de interacción ciudadana con la entidad. Esto refleja tanto la preferencia de los usuarios por canales digitales como la necesidad de garantizar su estabilidad, capacidad de respuesta y trazabilidad.

Como segundo canal utilizado por la ciudadanía se encuentra el **WhatsApp** (11,76 %), y la radicación física (11,31 %), que aún mantienen relevancia para un segmento de usuarios que prefiere contacto directo o canales más inmediatos. Esto sugiere que, aunque la transformación digital avanza, sigue siendo importante conservar alternativas presenciales.

Los canales telefónicos (5,88 %) y de página web (3,17 %) presentan menor participación, lo que puede deberse a menor difusión, dificultades en su uso o falta de hábito por parte de los ciudadanos. Su bajo uso invita a revisar su pertinencia y explorar estrategias de promoción o mejora de la utilización.

Existe una alta dependencia del correo electrónico, complementada con canales alternos que diversifican la atención. Se debe fortalecer la gestión del correo electrónico, optimizar la atención vía WhatsApp y evaluar campañas de comunicación que fomenten el uso de la página web como canal formal.

EVOLUCIÓN MENSUAL DE SOLICITUDES



Ilustración 1. Evolución Mensual

En el mes de julio se registraron cerca de 48 solicitudes, mientras que en agosto se observa un incremento significativo, con más de 80 solicitudes lo que representa un crecimiento superior al 60% frente al mes anterior.

La alta cantidad de solicitudes registradas en agosto puede estar relacionada con la rendición de cuentas realizada por la Entidad, espacio en el cual se recibieron requerimientos y aportes por parte de los asistentes y grupos de valor, lo que incrementó significativamente el número de radicaciones durante ese mes.

SOLICITUDES POR MES Y ÁREA

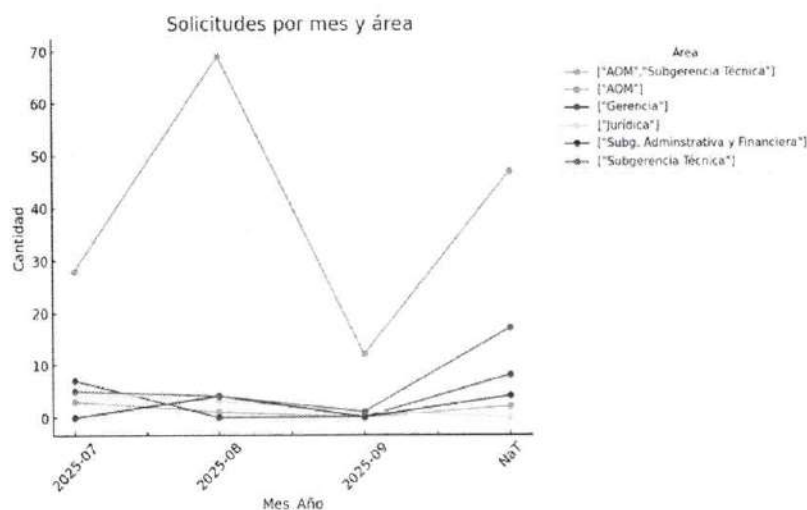


Ilustración 2. Solicitudes por mes y área

Se observa que el comportamiento de solicitudes es altamente concentrado en un área específica (ADM), mientras que, en la subgerencia técnica, aunque su volumen es menor, muestra un crecimiento a partir del inicio del mes de septiembre. Las áreas de gerencia, jurídica y subgerencia administrativa y financiera, mantienen un flujo contante.

ESTADO DE LAS SOLICITUDES POR ÁREA

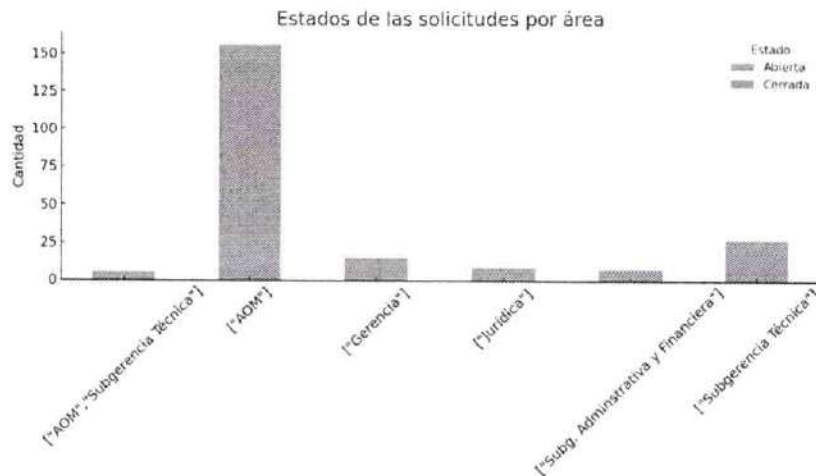


Ilustración 3. Estado solicitudes por área

La distribución mensual evidencia que el área de AOM concentra la mayor parte de las solicitudes abiertas, especialmente en agosto, donde alcanza un pico cercano a 70 casos. Lo que indica que se adelantó un proceso de respuesta y/o cierre oportuno y depuración de solicitudes, respondiendo a tiempos a los requerimientos de los usuarios y logrando así mejorar los indicadores de oportunidad y eficiencia en la gestión.

EVOLUCIÓN DE TIPOS DE SOLICITUD POR MES

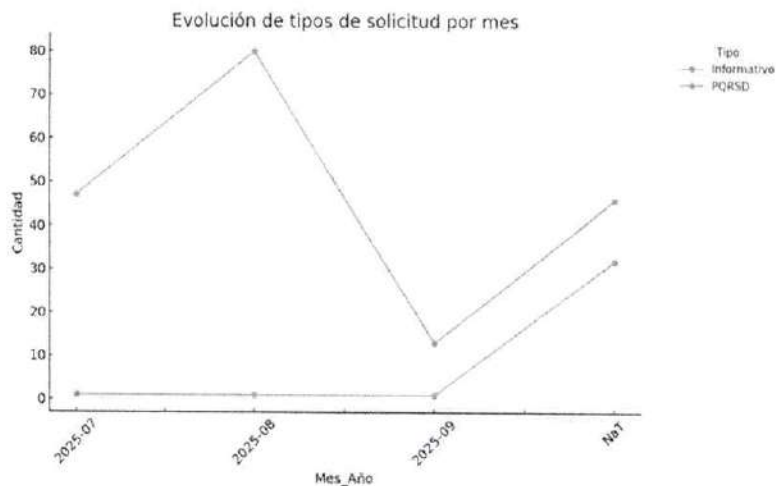


Ilustración 4. Evolución de tipos de solicitud por mes

La evolución de tipos de solicitud por mes nos muestra que, aunque existe una alta concentración en AOM, la capacidad de respuesta permitió gestionar a tiempo los picos de demanda, consolidando la oportunidad en la atención, pero se requiere fortalecer el control de calidad en el registro de la información para garantizar mayor confiabilidad.

Como parte del seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) correspondiente al tercer 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 han sido atendidas oportunamente, lo que refleja un adecuado nivel de cobertura y compromiso institucional con el derecho ciudadano a la información y participación.
2. **Calidad de las respuestas emitidas:** A través de una muestra representativa, se verificó que las respuestas fueron coherentes y suficientes frente a los requerimientos presentados. En términos generales, las áreas responsables brindaron respuestas claras, pertinentes y bien fundamentadas, utilizando un lenguaje técnico accesible y respetuoso, lo que refleja una gestión orientada a la satisfacción del usuario.
3. **Cumplimiento de los tiempos de respuesta:** se constató que las respuestas emitidas se ajustaron a los plazos establecidos normativamente, sin registrar vencimientos en los tiempos máximos permitidos. Este resultado evidencia un adecuado control en 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, durante el periodo analizado no se presentaron denuncias formales relacionadas con actos de corrupción. Este resultado refleja un entorno de integridad institucional y la confianza de la ciudadanía en los procedimientos internos de la Entidad. Sin embargo, es importante subrayar que la ausencia de denuncias no exime la responsabilidad de la organización de mantener una política activa de prevención, fortalecer los mecanismos de control interno y garantizar canales de comunicación abiertos, visibles y confiables, que permitan a los ciudadanos reportar de manera segura y confidencial cualquier posible irregularidad.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: Con el fin de medir la percepción de los usuarios frente al proceso de atención de PQRSDF, se aplicaron encuestas telefónicas durante el tercer trimestre de 2025 con corte al 04 de septiembre. En total se realizaron 13 llamadas, de las cuales 13 ciudadanos respondieron efectivamente. Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción, pues el 53,85% calificó el servicio como "Muy satisfecho/a" y el 46,15% como "Satisfecho/a". No se registraron respuestas en las categorías de aceptable, insatisfecho o

muy insatisfecho, lo que refleja una percepción positiva generalizada respecto a la oportunidad, claridad, amabilidad y efectividad en la atención recibida.

Llamadas realizadas	13	%
Muy Satisfecho/a	7	53.85 %
Satisfecho/a	6	46.15%
Aceptable	0	0 %
Insatisfecho/a	0	0 %
Muy Insatisfecho/a	0	0 %

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

Durante el periodo comprendido entre los meses de julio, agosto y los primeros días de septiembre, con corte al 4 de septiembre de 2025, se identificó un total de 16 solicitudes PQRSDF que fueron respondidas, pero no cuentan con radicado de salida. Esta situación refleja una debilidad en el procedimiento de cierre documental, ya que impide garantizar la trazabilidad completa de la gestión realizada.

RADICADO DE INGRESO	FECHA DE INGRESO
483	02/09/2025
466	28/08/2025
455	27/08/2025
450	25/08/2025
399	12/08/2025
390	06/08/2025
385	04/08/2025
296	09/07/2025
294	14/07/2025
292	09/07/2025
290	09/07/2025
287	09/07/2025
287	14/07/2025
285	09/07/2025
280	09/07/2025
275	07/07/2025

Se sugiere implementar un control de verificación previo al cierre de cada PQRSDF, asegurando que toda respuesta emitida cuente con su respectivo radicado de salida en el sistema. Asimismo, se recomienda fortalecer la capacitación del personal responsable en los procedimientos de gestión documental

ACCIONES PREVENTIVAS

- Implementar controles de calidad en el ingreso de datos (Tipificación y obligatoriedad de campos)
- Automatizar alertas tempranas para solicitudes próximas a vencer los tiempos de respuesta
- Desarrollar un tablero de control en tiempo real con indicadores por área y tipo de solicitud
- Fortalecer la capacitación del personal en la correcta clasificación y seguimiento PQRSDF
- Realizar reuniones mensuales de retroalimentación con las áreas con mayor volumen de solicitudes
- Fomentar el uso de los canales digitales para mejorar la trazabilidad y eficiencia.
- Evaluar periódicamente la satisfacción del usuario y usar retroalimentación para mejorar procesos
- Documentar buenas prácticas y casos de éxito en la gestión de PQRSDF para replicarlos en todas las áreas

La correcta gestión de las PQRSDF no solo garantiza el cumplimiento normativo, sino que también fortalece la confianza ciudadana y mejora la calidad del servicio. Este informe busca servir como hoja de ruta para la toma de decisiones estratégicas orientadas a la mejora continua.

Cordialmente,


MÓNICA MILANY VALENCIA DUQUE
Asesora de Planeación ESO.