

Rionegro, 22 de julio de 2026

Doctora
CLAUDIA MARÍA ANGARITA GÓMEZ
Gerente

EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S
No presenta
Fch. Rad: 22/07/2026 15:46:43
Rad Nro: 00031

ASUNTO: Informe de seguimiento a las PQRSDf, semestre 1 de 2026 con corte al 30-06-2026

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

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 PQRSDf 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 primer semestre de 2026 con corte a 30 de junio de 2026.

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 999 99 1911 2



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 primer semestre de 2026 y se realizó con corte a 30 de junio. El informe y seguimiento se construyó con base en la información extraída del cuadro de control de PQRSD que lleva la ESO Rionegro S.A.S; el cual muestra un registro de 338 manifestaciones ciudadanas; sobre estas se realizaron algunas pruebas a través de la consulta de las respuestas dadas a los peticionarios y otros aspectos.

Para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y felicitaciones (PQRSD), la ESO Rionegro S.A.S cuenta con Correo electrónico, WhatsApp, Radicado Físico, Oral presencial, Telefónico, Pagina Web Institucional.

1. El seguimiento al cuadro de control permitió ver en primera instancia una columna denominada Tipo (PQRSD o Solicitud) así:

PQRSD 2026 ☆

Tipo (PQRSD o So...	Radicado de L...	Clasificación de S...	Área	Fecha de ingreso	Nombre o Entida...	Sector	Objeto de la peti...	Medio de ingreso
PQRSD	307	Mantenimiento	AOM	04/06/2026	Carolina Muñoz Martínez	Vereda San Luis	Solicitud Mantenimiento de dos luminarias Vereda San Luis	Telefónico
PQRSD	306	Expansión Solicitud CCTV	AOM Subgerencia Téc...	03/06/2026	Jesús Hernán Ceron Ceron	Vereda la Laja	Solicitud de Expansión de Alumbrado Público y Camaras	Físico
PQRSD	305	Informativo	AOM	03/06/2026	Sergio Botero	Llanogrande	PQRSD Felicitaciones	e-mail
PQRSD	304	Mantenimiento	AOM	02/06/2026	Angela María Arenas	Parroquia San Antonio	Solicitud de Mantenimiento de Farolas Parroquia San Antonio	WhatsApp

RESULTADO:

El resultado del análisis de esa primera columna muestra dos (2) aspectos descritos en el siguiente cuadro.

TIPO PQRSD O SOLICITUD												
TIPO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
PQRSD	42	55	42	65	59	32						
INFORMATIVA	03	00	03	01	02	02						
TOTAL, MES	45	55	45	66	61	34						
SEMESTRAL	306											
TOTAL												

CONCLUSION:

Se evidencia una práctica inadecuada que conlleva a deducir que no se tiene claridad de que son las tipologías PQRSD.

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 900.004.041.0



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

PQRSD 2026 ☆

Tipo (PQRSD o So...)	Radicado de l...	Clasificación de S...	Área	Fecha de ingreso	Nombre o Entida...	Sector	Objeto de la peti...	Medio de ingreso
PQRSD	307	Mantenimiento	AOM	04/06/2026	Carolina Muñoz Martínez	Vereda San Luis	Solicitud Mantenimiento de dos luminarias Vereda San Luis	Telefónico
PQRSD	306	Expansión	AOM	03/06/2026	Jesús Hernán Ceron Ceron	Vereda la Laja	Solicitud de Expansión de Alumbrado Público y Camaras	Físico
PQRSD	305	Informativo	AOM	03/06/2026	Sergio Botero	Llanogrande	PQRSD Felicitaciones	e-mail
PQRSD	304	Mantenimiento	AOM	02/06/2026	Angela Maria Arenas	Parroquia San Antonio	Solicitud de Mantenimiento de Parroquia Parroquia San Antonio	WhatsApp

RESULTADO:

El resultado del análisis de esta columna muestra seis (6) aspectos descritos en el siguiente cuadro.

CLASIFICACION DE SOLICITUD												
CLASIFICACION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
MANTENIMIENTO	24	30	20	43	40	19						
INFORMATIVA	04	03	02	06	02	02						
EXPANCIION	07	11	08	07	12	03						
SOLICITUD CCTV	00	01	06	02	01	00						
SOLICITUD	10	09	09	00	01	02						
OTRAS SOLICITUDES	00	01	00	08	05	08						
TOTAL, MES	45	55	45	66	61	34						
SEMESTRAL	306											
TOTAL												

CONCLUSION:

Se evidencia una práctica de clasificación realizada a las solicitudes o Peticiones; que sirve para los procesos internos; pero que nada tiene que ver con el deber ser de la clasificación adecuada de las PQRSD.

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

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 999 999 999



PQRS 2026 ☆

Tipo (PQRS o So...	Radicado de l...	Clasificación de S...	Área	Fecha de ingreso	Nombre o Entida...	Sector	Objeto de la peti...	Medio de ingreso
PQRS	307	Mantenimiento	AOM	04/06/2026	Carolina Muñoz Martínez	Vereda San Luis	Solicitud de Mantenimiento de dos luminarias Vereda San Luis	Telefónico
PQRS	306	Expansión	AOM	03/06/2026	Jesús Hernán Ceron Ceron	Vereda La Laja	Solicitud de Expansión de Alumbrado Público y Cámaras	Físico
PQRS	305	Informativos	AOM	03/06/2026	Sergio Botero	Llanogrande	PQRS Felicitaciones	e-mail
PQRS	304	Mantenimiento	AOM	02/06/2026	Angela Marie Arenas	Parroquia San Antonio	Solicitud de Mantenimiento de Farolas Parroquia San Antonio	WhatsApp

RESULTADO:

El resultado del análisis de esta columna muestra cinco (5) aspectos descritos en el siguiente cuadro.

MEDIO DE INGRESO												
MEDIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
CORREO	20	17	15	17	15	12						
FISICO	04	09	08	12	07	04						
LLAMADA	05	03	01	07	18	10						
WHATSAPP	16	26	19	27	20	08						
PAGINA	00	00	02	03	01	00						
TOTAL, MES	45	55	45	66	61	34						
SEMESTRAL	306											
TOTAL												

CONCLUSION:

Se evidencia que el medio más utilizado por los usuarios es el WHATSAPP representando un 37.90 % en el total; con 116 manifestaciones, luego el correo con 31.37% equivalente a 96 manifestaciones, lo siguen las llamadas telefónicas y el medio físico con un 14.38% equivalente a 44 manifestaciones y termina con un 1.96% la pagina institucional equivalente a 6 manifestaciones.

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

PQRS 2026 ☆												
Tipo (PQRS o So...	Fecha de ingreso	Nombre o Entida...	Sector	Objeto de la peti...	Medio de ingreso	Responsable	Fecha límite de R...	Radicado de salida	Fecha de salida	Estado	email	
PQRS	01/09/2026	Sergio Garcia	Vereda San Nicolás	Solicitud de Mantenimiento de veredas luminarias Vereda San Nicolás	Telefónico	Carolina Muñoz Martínez	03/06/2026	181	03/06/2026	Cerrado	carolinamunoz@eso.gov.co	
PQRS	26/09/2026	Victor Hugo Sierra Cardenas	Barrio Centro Ana	Solicitud de una luminaria Barrio Centro Ana	WhatsApp	Carolina Muñoz Martínez	18/09/2026			Absente	carolinamunoz@eso.gov.co	
PQRS	29/05/2026	Doris Rendón Naranda	Barrio Barboza	Solicitud de Mantenimiento de dos luminarias Vereda Santa Gertrudis	Telefónico	Doris Rendón Naranda	06/06/2026	181	01/06/2026	Cerrado	carolinamunoz@eso.gov.co	
PQRS	24/05/2026	Rosalia Inesca Ocho Garcia	Vereda La Laja	Solicitud de reparación de vereda luminarias	WhatsApp	Carolina Muñoz Martínez	18/06/2026			Absente	carolinamunoz@eso.gov.co	

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 900.004.014.0



RESULTADO

ESTADO DE LAS PQRSDF			
	A 30 de junio 2026	A 31 de diciembre 2026	Consolidado 2026
ABIERTA	002		
CERRADA	304		
TOTAL	306		

CONCLUSION:

A la fecha del presente seguimiento se evidencian 304 manifestaciones cerradas y se observa dos (02) abiertas que se encuentran dentro del plazo legal de respuesta.

4.1: INCUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE PQRSDF POR CIERRE INADECUADO

PQRSDF 2026

Tipo (PQRSDF o So...)	Fecha de ingreso	Nombre o Entidad	Sector	Objeto de la peti...	Medio de ingreso	Responsable	Fecha Límite de R...	Indicador de valid...	Fecha de salida	Estado
Información	11/2026	proceso de... LOPD	Comunidad Residencial Bosques de la Piedad	petición de Mantenimiento de una luminaria 02608 conyunta Residencial Bosques de la Piedad	entrampeje	Katherine Velásquez Torres	11/05/2026			Cerrada
PQRSDF	1/2026	Liceth García	Vereda la Quebrada	Solicitud de Arbol caído sobre luminaria Vereda la Quebrada	WhatsApp	Katherine Velásquez Torres	06/05/2026	312		Cerrada
PQRSDF	1/2026	Fruer Ingeniería S.A.S	Municipio de Rionegro	Informativo	e-mail	Katherine Velásquez Torres	27/04/2026			Cerrada
PQRSDF	1/2026	Fruer Ingeniería S.A.S	Municipio de Rionegro	Solicitud de información	e-mail	Katherine Velásquez Torres	12/05/2026			Cerrada
PQRSDF	1/2026	Fruer Ingeniería S.A.S	Municipio de Rionegro	Solicitud de información	e-mail	Katherine Velásquez Torres	12/05/2026			Cerrada
PQRSDF	1/2026	Martin Santiago Ochoa	Las Torres	Solicitud de una luminaria Las Torres	e-mail	Katherine Velásquez Torres	18/05/2026	343	15/05/2026	Cerrada
PQRSDF	1/2026	Fruer Ingeniería S.A.S	Municipio de Rionegro	Solicitud de información	e-mail	Katherine Velásquez Torres	12/05/2026			Cerrada
Información	1/2026	Simon Ramirez Horta	Secretaría de Infraestructura	solicitud de información	e-mail	Katherine Velásquez Torres	19/05/2026			Cerrada
PQRSDF	1/2026	Martín Irene García Castro	Vereda las cuchillas	Solicitud instalación de una luminaria vereda cuchillas	Telefónico	Katherine Velásquez Torres	15/05/2026	239	15/05/2026	Cerrada

RESULTADO

En la revisión al cuadro de control se evidencia veintinueve (29) Manifestaciones con códigos radicados de ingreso (317, 294, 285, 275, 266, 250, 236, 229, 225, 223, 222, 221, 219, 218, 196, 195, 180, 151, 143, 141, 126, 124, 99, 80, 65, 32, 31, 06 y 02) cerradas; pero NO se evidencia la fecha de cierre para la comprobación de la oportunidad en la respuesta.

Por otra parte, se observa que veintidós (22) de esas manifestaciones sin fecha de cierre tampoco tienen código o radicado de salida (317, 285, 275, 250, 223, 222, 221, 219, 218, 196, 195, 180, 151, 143, 124, 99, 80, 65, 32, 31, 06 y 02).

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

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; permitiendo evidenciar radicados cerrados, pero sin fecha del hecho y en varios casos sin número de radicado.

PERDIDA DE CONCECUTIVOS

El seguimiento al cuadro de control en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2026 permitió ver que no se tiene coherencia con los consecutivos de entrada y en consecuencia no se encuentran 32 consecutivos correspondientes a los códigos o radicados de entrada: 13, 14, 27, 49, 57, 67, 88, 90, 91, 104, 113, 114, 121, 145, 155, 175, 178, 209, 210, 211, 217, 224, 232, 251, 271, 279, 280, 303, 323, 326, 327 y 337.

TERMINOS DE RESPUESTA MAL FIJADOS

Tipo (PQRSD o ...)	Clasificación de...	Área	Fecha de ingreso	Nombre o Enti...	Sector	Objeto de la pe...	Medio de ingreso	Responsable	Fecha Límite de...	
PQRSD	142	Mantenimiento	AOM	14/03/2025	DIANA ANDREA GOMEZ BERRIO	Vereda Aguacate	Mantenimiento de luminaria 06402, cerca a la finca 135	WhatsApp	KATHERINE VELASQUEZ TORRES	13/03/2026
PQRSD	143	Solicitud CCTV	Subgerencia	26/03/2026	SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD	VEREDA SAN LUIS	Integración de cámaras de seguridad de la Vereda San Luis	Falso	JORGE RESTREPO	20/04/2026
PQRSD	140	Solicitud CCTV	Subgerencia	20/03/2026	SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD	CENTRO	INTEGRACION CAMARAS DE SEGURIDAD DEL CTP CENTRO DE TRASLADO POR PROTECCION	Falso	JORGE RESTREPO	20/04/2026
Tipo (PQRSD o ...)	Clasificación de...	Área	Fecha de ingreso	Nombre o Enti...	Sector	Objeto de la pe...	Medio de ingreso	Responsable	Fecha Límite de...	
PQRSD	159	Solicitud CCTV	Subgerencia	27/03/2026	JESUS HERNAN CERON CERON	Administración Municipal	Ampliación cobertura CRT Fontón	Falso	JORGE HUMBERTO RESTREPO	20/04/2026
PQRSD	150	Mantenimiento	AOM	26/03/2026	Licet Garcia	Vereda la Quebra	Mantenimiento de una luminaria apagada vereda la Quebra	e-mail	Katherine Velásquez Torres	09/04/2026
PQRSD	157	Mantenimiento	AOM	25/03/2026	Jorge Giovanni Vanegas Montaña	Vereda las Cuchillas	Solicitud de instalación de tres luminarias	WhatsApp	Katherine Velásquez Torres	22/04/2026
PQRSD	156	Mantenimiento	AOM	25/03/2026	Daniela Agudelo Castro	Vereda Pontezuela	Solicitud de Mantenimiento de luminarias apagadas en la Vereda Pontezuela	WhatsApp	Katherine Velásquez Torres	08/04/2026
PQRSD	154	Solicitud CCTV	Subgerencia	25/03/2026	SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD	Administración Municipal	Solicitud Expansión cámaras de	Falso	JORGE HUMBERTO RESTREPO	22/04/2026

RESULTADO

Los cuadros anteriores permiten evidenciar radicados de ingreso con una posible fecha de respuesta que excede los plazos de ley fijados para cualquier petición o solicitud realizada por un ciudadano.

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
AUT 0000040410



CONCLUSION

Se evidencia que no se esta respetando la norma relacionada con el tiempo que tiene un ciudadano para recibir respuesta a las peticiones o solicitudes que presenten ante un funcionario público.

ESTEMPORANEIDAD EN RESPUESTAS

Una vez revisado este aspecto se encontró que Ocho (08) PQRSDF correspondientes a las (005, 126, 146, 153, 160, 164, 166 y 235) se respondieron extemporáneamente

RADICADO DE INGRESO	FECHA PARA RESPUESTA	FECHA DE SALIDA	DIAS DE RETRASO
PQRSFD- 005	09-01-2026	09-03-2026	40 días
PQRSFD- 126	07-04-2026	10-04-2026	03 días
PQRSFD- 146	31-03-2026	07-04-2026	01 días
PQRSFD- 153	06-04-2026	15-04-2026	07 días
PQRSFD- 160	10-04-2026	16-04-2026	04 días
PQRSFD- 164	09-04-2026	10-04-2026	01 días
PQRSFD- 166	10-04-2026	14-04-2026	02 días
PQRSFD- 235	19-05-2026	27-05-2026	06 días

PQRSDF

06/01/2026

DANIEL
HERNANDEZ
MENDOZA

SAN ANTONIO

Manifiesto
de Lamentación
04621, Párrafo
Santa Catalina

Telefónico

KATHERINE
VILLASQUEZ
TORRES

09/01/2026

17/09/2026

Cerrado

CUADRO DE CONCLUSIONES GENERALES

SITUACION	CONCLUSION
TIPO PQRSDF O SOLICITUD	Se evidencia una práctica inadecuada que conlleva a deducir que no se tiene claridad de que son las tipologías PQRSDF.
CLASIFICACION DE PQRSDF O SOLICITUD	Se evidencia una práctica de clasificación realizada a las solicitudes o Peticiones; que sirve para los procesos internos; pero que nada tiene que ver con el deber ser de la clasificación adecuada de las PQRSDF.
MEDIO DE INGRESO	Se evidencia que el medio más utilizado por los usuarios es el WHATSAPP representando un 37.90 % en el total; con 116 manifestaciones, luego el correo con 31.37% equivalente a 96 manifestaciones, lo siguen las llamadas telefónicas y el medio físico con un 14.38% equivalente a 44 manifestaciones y termina con un 1.96% la página institucional equivalente a 6 manifestaciones.

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 900.001.011.0



ESTADO DE LAS PQRSDF	A la fecha del presente seguimiento se evidencian 304 manifestaciones cerradas y se observa dos (02) abiertas que se encuentran dentro del plazo legal de respuesta.
INCUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE PQRSDF POR CIERRE INADECUADO	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; permitiendo evidenciar radicados cerrados, pero sin fecha del hecho y en varios casos sin número de radicado. En la revisión al cuadro de control se evidencia veintinueve (29) Manifestaciones con códigos radicados de ingreso (317, 294, 285, 275, 266, 250, 236, 229, 225, 223, 222, 221, 219, 218, 196, 195, 180, 151, 143, 141, 126, 124, 99, 80, 65, 32, 31, 06 y 02) cerradas; pero NO se evidencia la fecha de cierre para la comprobación de la oportunidad en la respuesta. Por otra parte, se observa que veintidós (22) de esas manifestaciones sin fecha de cierre tampoco tienen código o radicado de salida (317, 285, 275, 250, 223, 222, 221, 219, 218, 196, 195, 180, 151, 143, 124, 99, 80, 65, 32, 31, 06 y 02).
PERDIDA DE CONSECUTIVOS	El seguimiento al cuadro de control en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2026 permitió ver que no se tiene coherencia con los consecutivos de entrada y en consecuencia no se encuentran 32 consecutivos correspondientes a los códigos o radicados de entrada: 13, 14, 27, 49, 57, 67, 88, 90, 91, 104, 113, 114, 121, 145, 155, 175, 178, 209, 210, 211, 217, 224, 232, 251, 271, 279, 280, 303, 323, 326, 327 y 337.
TERMINOS DE RESPUESTA MAL FIJADOS	Se evidencia que no se está respetando la norma relacionada con el tiempo que tiene un ciudadano para recibir respuesta a las peticiones o solicitudes que presenten ante un funcionario público.
ESTEMPORANEIDAD EN RESPUESTAS	Una vez revisado este aspecto se encontró que Ocho (08) PQRSDF correspondientes a las (005, 126, 146, 153, 160, 164, 166 y 235) se respondieron extemporáneamente. Se observa una sumatoria en extemporaneidades de 64 días.
REPORTES DE CORRUPCION	Durante el periodo de seguimiento; y según la relación de la información revisada; no se evidenciaron o recibieron denuncias por actos de corrupción.

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 900.004.004-0

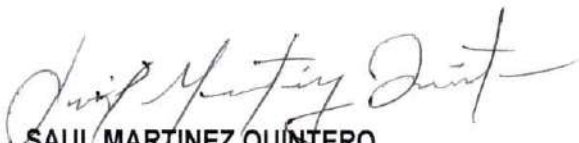


DEFICIENCIA EN ADMINISTRACION DE HERRAMIENTA	El cuadro de control de PQRSDf que lleva la entidad es deficiente y no permite un adecuado seguimiento.
--	---

RECOMENDACIONES:

1. Responder oportunamente las PQRSDf radicadas en la entidad; Sopena de asumir algún tipo de acción jurídica y/o legal para la entidad o funcionario de esta.
2. Revisar y ajustar el cuadro de control dando cumplimiento a una clasificación adecuada de las PQRSDf.
3. 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 PQRSDf.

Atentamente,


SAUL MARTINEZ QUINTERO
 Jefe de Control Interno.