

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S. ESTRATEGÍA SERVICIO AL CIUDADANO	Código: IG-DE-02
		Versión: 01
		Fecha: junio 2026
		Página 1 de 5

ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO VIGENCIA 2026

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP).

PROPÓSITO DE LA ESTRATEGIA

Fortalecer la relación Estado/Ciudadano mediante la implementación de acciones integrales que garanticen un servicio oportuno, accesible, incluyente y de calidad, orientado a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de valor, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

La estrategia de servicio a la ciudadanía de la ESO se orienta a garantizar una atención oportuna, eficiente, incluyente y transparente, mediante la implementación de herramientas tecnológicas, el fortalecimiento del talento humano y la mejora continua de los canales de atención, en concordancia con los lineamientos de la política de servicio al ciudadano.

La estrategia se fundamenta en el modelo de la Función Pública basado en:

- Enfoque en el ciudadano (usuario como centro)
- Gestión por procesos
- Mejora continua
- Uso de tecnologías de la información
- Lenguaje claro
- Accesibilidad e inclusión

EJES ESTRATÉGICOS

EJE 1: CONOCIMIENTO DEL CIUDADANO (CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR)

Objetivo: Comprender las necesidades, expectativas y características de los usuarios.

Acciones:

- Elaborar y actualizar la caracterización de usuarios (tipo de ciudadano, ubicación, necesidades, canales preferidos).
- Segmentar los grupos de valor (ciudadanía, entidades públicas, contratistas, comunidad rural, etc.).
- Identificar barreras de acceso al servicio (tecnológicas, geográficas, cognitivas).

Indicadores:

- % de grupos de valor caracterizados
- Actualización de la caracterización

EJE 2: FORTALECIMIENTO DE CANALES DE ATENCIÓN (MULTICANALIDAD)

Objetivo: Garantizar acceso efectivo, oportuno y equitativo a los servicios.

Implementación de canales:

- Página web
- Formulario en línea (PQRSDF)
- Chat Virtual
- Canales presenciales y telefónicos organizados

Acciones:

- Optimizar canales existentes (presencial, telefónico, virtual).
- Implementar mejoras en la plataforma de PQRSDF.
- Garantizar disponibilidad 24/7 en canales digitales.
- Asegurar accesibilidad (personas con discapacidad, lenguaje claro).

Elaboró: Mónica Valencia D. Cargo: Asesor(a) Planeación. Abril de 2026	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño Junio de 2026	Aprobó: Claudia María Angarita G. Cargo: Gerente Junio de 2026	
--	---	--	---

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S. ESTRATEGÍA SERVICIO AL CIUDADANO	Código: IG-DE-02
		Versión: 01
		Fecha: junio 2026
		Página 2 de 5

Indicadores:

- % de disponibilidad de canales
- Tiempo promedio de respuesta por canal

EJE 3: CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y EXPERIENCIA DEL USUARIO

Objetivo: Mejorar la percepción y satisfacción ciudadana.

Implementación de:

- Medición de satisfacción del usuario
- Encuestas después del servicio
- Mejora continua basada en resultados

Acciones:

- Aplicar encuestas de satisfacción posteriores a la atención.
- Medir la experiencia del usuario (tiempo, claridad, solución).
- Implementar lenguaje claro en todas las comunicaciones.

Indicadores:

- Índice de satisfacción del ciudadano
- % de solicitudes resueltas en primer contacto

EJE 4: GESTIÓN EFICIENTE DE PQRSDF

Objetivo: Garantizar respuestas oportunas, de calidad y conforme a la normatividad.

Implementación de:

- Sistema digital para radicación y seguimiento
- Tiempos de respuesta definidos
- Trazabilidad de cada solicitud
- Análisis de causas recurrentes

Acciones:

- Fortalecer el sistema de gestión de PQRSDF.
- Automatizar alertas de vencimiento de términos.
- Implementar seguimiento y trazabilidad de solicitudes.
- Realizar análisis periódico de causas recurrentes.

Indicadores:

- % de PQRSDF respondidas dentro del término legal
- Número de PQRSDF recurrentes

EJE 5: TALENTO HUMANO ORIENTADO AL SERVICIO

Objetivo: Desarrollar competencias en atención al ciudadano.

Implementación de:

- Capacitación en Atención al usuario
- Capacitación en Comunicación efectiva
- Capacitación en Manejo de conflictos

Acciones:

- Capacitación en servicio al ciudadano, lenguaje claro y trato digno.
- Incentivos por buenas prácticas de servicio.

Indicadores:

- % de funcionarios capacitados
- Nivel de cumplimiento de protocolos de atención

Elaboró: Mónica Valencia D. Cargo: Asesor(a) Planeación. Abril de 2026	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño Junio de 2026	Aprobó: Claudia María Angarita G. Cargo: Gerente Junio de 2026	
--	---	--	--

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S. ESTRATEGÍA SERVICIO AL CIUDADANO	Código: IG-DE-02
		Versión: 01
		Fecha: junio 2026
		Página 3 de 5

EJE 6: USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Optimizar la atención mediante herramientas digitales.

Implementación de:

- Publicación clara de servicios
- Información actualizada en la página web
- Reportes accesibles al ciudadano
- Lenguaje claro

Acciones:

- Implementar herramientas tecnológicas para gestión de solicitudes.
- Integrar sistemas de información.

Indicadores:

- % de trámites digitalizados
- Reducción en tiempos de respuesta

EJE 7: MEDICIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA

Objetivo: Evaluar el desempeño y mejorar el servicio.

Acciones:

- Realizar informe anual de servicio al ciudadano.
- Formular planes de mejora basados en resultados.

Indicadores:

- Cumplimiento de metas de servicio
- Número de acciones de mejora implementadas

Elaboró: Mónica Valencia D. Cargo: Asesor(a) Planeación. Abril de 2026	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño Junio de 2026	Aprobó: Claudia María Angarita G. Cargo: Gerente Junio de 2026	
--	---	--	---

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S. ESTRATEGÍA SERVICIO AL CIUDADANO	Código: IG-DE-02
		Versión: 01
		Fecha: junio 2026
		Página 4 de 5

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO
--

Eje Estratégico	Actividad	Responsable	Periodo	Frecuencia
Eje 1: Conocimiento del ciudadano	Validar la caracterización de grupos de valor	Planeación	Julio - Noviembre	Anual
	Identificación de barreras de acceso	Planeación	Agosto	Anual
Eje 2: Canales de atención	Optimización de página web	Sistemas	Junio - Diciembre	Semestral
	Implementación/mejora PQRSDF	Secretaría General	Julio - Noviembre	Anual
	Verificación de disponibilidad de canales	Sistemas	Mensual	Mensual
Eje 3: Calidad en la atención	Aplicación de encuestas de satisfacción	Atención al ciudadano (Auxiliar Administrativa)	Permanente	Mensual
	Análisis de resultados de satisfacción	Planeación	Junio - Diciembre	Semestral
Eje 4: Gestión de PQRSDF	Seguimiento a tiempos de respuesta	Secretaría General	Permanente	Mensual
	Análisis de causas recurrentes	Control Interno / Secretaría General	Trimestral	Trimestral
Eje 5: Talento humano	Capacitación en servicio al ciudadano	Talento Humano	Julio - Diciembre	Semestral
	Evaluación de protocolos de atención	Talento Humano / Control Interno		
Eje 6: Tecnologías de la información	Actualización de información en web	Comunicaciones	Permanente	Mensual
Eje 7: Seguimiento y mejora	Informe de servicio al ciudadano	Planeación	Diciembre	Anual
	Formulación de planes de mejora	Planeación / Todas las áreas		

INDICADORES ESTRATEGIA SERVICIO AL CIUDADANO

Indicador	Fórmula	Meta 2026	Frecuencia	Responsable
% grupos de valor caracterizados	$(\text{Grupos caracterizados} / \text{Total grupos}) \times 100$	100%	Anual	Planeación
Disponibilidad de canales	$(\text{Tiempo disponible} / \text{Tiempo total}) \times 100$	$\geq 95\%$	Semestral	Sistemas
Tiempo promedio de respuesta	$\text{Total, tiempo respuesta} / \text{Número de solicitudes}$	$\leq X$ días	Trimestral	Secretaría General
Índice de satisfacción	$(\text{Usuarios satisfechos} / \text{Total encuestados}) \times 100$	$\geq 90\%$	Semestral	Planeación
% PQRSDF dentro del término	$(\text{PQRS a tiempo} / \text{Total PQRS}) \times 100$	$\geq 95\%$	Trimestral	Secretaría General
PQRSDF recurrentes	Número de casos repetidos	Disminuir 10%	Trimestral	Secretaría General
% funcionarios capacitados	$(\text{funcionarios capacitados} / \text{Total}) \times 100$	$\geq 90\%$	Anual	Talento Humano
Reducción tiempos de respuesta	% reducción frente línea base	$\geq 20\%$	Semestral	Planeación
Cumplimiento de metas	$(\text{Metas cumplidas} / \text{Metas totales}) \times 100$	$\geq 90\%$	Anual	Planeación

Elaboró: Mónica Valencia D. Cargo: Asesor(a) Planeación. Abril de 2026	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño Junio de 2026	Aprobó: Claudia María Angarita G. Cargo: Gerente Junio de 2026	
--	---	--	--

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S. ESTRATEGÍA SERVICIO AL CIUDADANO	Código: IG-DE-02
		Versión: 01
		Fecha: junio 2026
		Página 5 de 5

FIRMADO EN ORIGINAL

Gerente
Empresa de Seguridad del Oriente
ESO Rionegro S.A.S.

Anexos:

Anexo 1: Cronograma de actividades

Anexo 2: Indicadores

Proyectó: Mónica Valencia Duque / Asesora de Planeación

Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño / Junio 2026

Aprobó: Claudia María Angarita Gómez, Gerente

Elaboró: Mónica Valencia D. Cargo: Asesor(a) Planeación. Abril de 2026	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño Junio de 2026	Aprobó: Claudia María Angarita G. Cargo: Gerente Junio de 2026	
--	---	--	---