

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S. MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCEDIMIENTO	Código: DE-F-12
		Versión: 01
		Fecha: agosto 2025
		Página 1 de 8

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Gestión de PQRSDF (Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones).	INTEGRA EL PROCESO: Gestión Jurídica y Contractual.
OBJETIVO: Establecer los lineamientos para el tratamiento efectivo de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas por los ciudadanos y grupos de interés, a través de los diferentes canales de atención disponibles en la Empresa, con el fin de brindar una respuesta oportuna a los diferentes tipos de requerimientos presentados.	
ALCANCE: Inicia desde el momento en que los ciudadanos y grupos de interés presentan la PQRSDF a través de los diferentes canales de comunicación y niveles de atención, analizando las causas, evaluando competencia y dando respuesta y termina con el seguimiento a la gestión realizada por parte de la dependencia competente.	
RESPONSABLE: Secretario general.	LÍDERES DE APOYO: Todos los empleados, trabajadores oficiales y contratistas.
ÁREAS INVOLUCRADAS: Todas las áreas y/o dependencias.	
DEFINICIONES/GLOSARIO: Usuario: Persona natural o jurídica que accede por cualquier medio o se relaciona, directa o indirectamente con los servicios prestados de una empresa. PQRSDF: Manifestación explícita del usuario relacionado con una solicitud o expresión de su percepción, sobre una situación, concepto, producto o servicio de la empresa. (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones). Petición de interés particular: La que realiza una persona con el fin que se le resuelva determinado interrogante o inquietud que sólo le interesa a él o a su entorno familiar. Petición de interés general: La que una persona o una comunidad hace para que se le preste un servicio que corresponda a las funciones de la empresa, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario. Petición de consulta: Cuando una persona solicita ante las autoridades que exprese su opinión, su concepto, o dictamen sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia. la respuesta a las consultas no es vinculante para la administración. Petición de autoridades o empresas públicas: Son aquellas que realizan empresas de carácter público independiente del sector y la rama del poder público al que pertenezcan, con la finalidad de dar cumplimiento a los deberes constitucionales y legales. Sugerencia: Es una observación o percepción, originada en nuestros usuarios, orientada a mejorar un proceso o una actividad de la empresa. no hace referencia a un incumplimiento o a una no conformidad. Reclamo: Es la manifestación de una insatisfacción relacionada con el desarrollo de las actividades de la empresa. Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional. Queja: Es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica con respecto al actuar o conducta de un servidor público de la Empresa y que puede repercutir en una investigación disciplinaria o fiscal, según corresponda. Felicitación: Es una manifestación de felicitar o reconocer las actividades y desempeño de la Empresa.	
CONDICIONES GENERALES	

Elaboró: Jefersson Alzate Castaño Cargo: Asesor Planeación Agosto 2025	Revisó: Natalia Mesa Henao Cargo: Director (a) de Contratación y Asuntos Legales Agosto 2025	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño agosto 2025	
--	--	--	--



EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S.
MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCEDIMIENTO

Código: DE-F-12

Versión: 01

Fecha: agosto 2025

Página 2 de 8

1. A todas las personas que visiten la Empresa, como en cada reunión que se realice con la comunidad se deberá informar los canales de recepción de las PQRSDF.
2. Las respuestas a las PQRSDF que se eleven a la Empresa estarán a cargo del Gerente General, salvo las solicitudes que versen sobre expansión, reposición, modernización y mantenimiento de alumbrado público, las cuales serán atendidas por el director de esta Área.
3. Los derechos de petición salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
4. Las PQRSDF de documentos y de información deberán resolverse dentro los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la Empresa ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. El costo de las copias deberá ser asumido por el peticionario cuando su cantidad sea igual o superior a veinte (20) copias, conforme a la tarifa que adopte la Subgerencia Administrativa y Financiera.
5. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
6. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la Empresa debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble inicialmente previsto. Para el caso de las solicitudes que versen sobre expansión, reposición, modernización y mantenimiento de alumbrado público, las cuales serán atendidas por el director de esta Área, los términos serán los contemplados en el Plan Anual de Alumbrado Público, los cuales son:
 - Para mantenimientos: Tres (3) días hábiles para la zona urbana y cinco (5) días hábiles para la zona rural.
 - Para las demás actividades se dará respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, sujeta a programación según cronograma de actividades.
7. Cuando una autoridad o empresa pública requiera información de la ESO Rionegro S.A.S., se dará prioridad a la atención de dichas peticiones, se deberá dar respuesta en el término establecido dentro de la solicitud y en caso de que no se establezca, se deberá brindar respuesta en un término no mayor de diez (10) días hábiles siguientes al recibo de esta. En caso de no ser posible dar respuesta en el término establecido por la autoridad administrativa o judicial, se le informará al despacho la fecha posible de contestación. Si la PQRSDF no es competencia de la Empresa y se formuló en forma verbal, se deberá informar al interesado sobre esta circunstancia de inmediato. Cuando la formulación se

Elaboró: Jefersson Alzate Castaño
Cargo: Asesor Planeación
Agosto 2025

Revisó: Natalia Mesa Henao
Cargo: Director (a) de Contratación y Asuntos Legales
Agosto 2025

Aprobó: Comité Institucional de Gestión y
Desempeño
agosto 2025





EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S.
MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCEDIMIENTO

Código: DE-F-12

Versión: 01

Fecha: agosto 2025

Página **3** de **8**

haga por escrito, la Empresa debe dar respuesta al peticionario y remitir la PQRSDf al competente con copia a este dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo.

8. La Dependencia de Gestión Humana de la Empresa, tendrá la obligación de informar sobre el procedimiento de atención a PQRSDf en cada jornada de inducción y reintroducción, para lo cual podrá contar con el apoyo de la Secretaría General.
9. La falta de atención, el incumplimiento de los términos, y el desconocimiento de los derechos de las personas; constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario, por lo tanto, la Secretaría General deberá informar dichos incumplimientos a la Oficina de Control Interno Disciplinario, si la hubiere, con el fin de que tome las acciones respectivas, esto de conformidad a la normatividad vigente.
10. Cada tres (3) meses se deberá dar informe de control de PQRSDf a la Gerencia General por parte de la Secretaría General. Igualmente, publicarse en la página web de la Empresa, de acuerdo a la normatividad vigente.
11. Al momento de la recepción de las PQRSDf en el Centro de Administración Documental - CAD se debe verificar que la solicitud contenga:
 - Nombres y apellidos completos del solicitante.
 - Dirección, teléfono y correo electrónico.
 - La relación de documentos que se acompañan.
 - La firma del peticionario.
12. Petición incompleta. Cuando se constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.
13. Respuesta peticiones incompletas y anónimas que, por carecer de una dirección física, de correo electrónico y/o que por algún motivo no se pudo entregar en la dirección mencionada y/o en el correo electrónico proporcionado, se les dará respuesta en la página web de la Empresa de acuerdo al ordenamiento jurídico previsto (La presentación de peticiones anónimas debe ser una excepción, pues por regla general la falta de identificación del peticionario dificulta la concreción de la respuesta y puede implicar falta de responsabilidad en las afirmaciones que se realizan y a su vez afectar impunemente derechos de terceros como el buen nombre o la honra).
14. Solo tendrán carácter de reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:
 - Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.

Elaboró: Jefeerson Alzate Castaño
Cargo: Asesor Planeación
Agosto 2025

Revisó: Natalia Mesa Henao
Cargo: Director (a) de Contratación y Asuntos Legales
Agosto 2025

Aprobó: Comité Institucional de Gestión y
Desempeño
agosto 2025





EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S.
MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCEDIMIENTO

Código: DE-F-12

Versión: 01

Fecha: agosto 2025

Página 4 de 8

- Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
- Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
- Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
- Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008 (bases de datos personales).
- Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
- Los amparados por el secreto profesional.
- Los datos genéticos humanos.

Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, sólo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno.

En caso de controversia e insistencia del solicitante será la instancia correspondiente del lugar donde se encuentren los documentos, si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

15. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas:

- Irrespetuosas. Las autoridades pueden rechazar las peticiones irrespetuosas, situaciones que son excepcionales y de interpretación restrictiva, pues la administración no puede tachar toda solicitud de irreverente o descortés con el fin de sustraerse de la obligación de responder las peticiones. (ordenamiento jurídico vigente).
- Oscuras. Cuando no se comprenda la finalidad u objeto, esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes.
- Reiterativas. La autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

No.	Descripción de la actividad/actividades	Responsable	Punto de Control	Documento Soporte de la actividad	Observaciones
-----	---	-------------	------------------	-----------------------------------	---------------

Elaboró: Jefersson Alzate Castaño
Cargo: Asesor Planeación
Agosto 2025

Revisó: Natalia Mesa Henao
Cargo: Director (a) de Contratación y Asuntos Legales
Agosto 2025

Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño
agosto 2025



	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S. MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCEDIMIENTO	Código: DE-F-12
		Versión: 01
		Fecha: agosto 2025
		Página 5 de 8

1.	RECEPCIÓN DE LA PQRSDF: Se reciben las peticiones a través de los diferentes medios: • El Centro de Atención Documental CAD, en sede física. • La línea telefónica, WhatsApp y el o los correos electrónicos dispuestos o correspondientes • La página WEB Empresarial. • Buzón de sugerencias (sede física) Las PQRSDF que se reciben a través de los medios antes descritos, con excepción del CAD y buzón de sugerencias, deberán ser gestionadas y documentadas por la Auxiliar Administrativa de la Empresa, para que ella radique en el Centro de Atención Documental CAD. La totalidad de PQRSDF recibidas deberán ser registradas en la herramienta de gestión de PQRSDF y se proceda a dar respuesta de manera escrita por el personal competente de esta. La Empresa informará a la ciudadanía sobre los canales que se tienen para la recepción de PQRSDF	Asistente Administrativo Profesional en Gestión Documental	Canales de recepción de las PQRSDF (página WEB, línea telefónica, buzón de sugerencias, medios digitales, CAD). PQRSDF físicas recibidas Secretaria General	Documento y/o Formato de recepción PQRSDF y Registro en la herramienta de gestión de PQRSDF	S/O
2.	DIRECCIONAMIENTO DE PQRSDF: Una vez la PQRSDF se encuentre en la herramienta, la Auxiliar Administrativa de la Empresa notifica al responsable (Líder de cada Área) para aportar insumo y/o dar respuesta.	Asistente Administrativo Líder de cada Área	Información y datos consignada en la petición La herramienta (software) de gestión de las PQRSDF	Registro en la herramienta de gestión de PQRSDF	Al momento de registrar la PQRSDF tener presente las Definiciones/glosario

Elaboró: Jefersson Alzate Castaño Cargo: Asesor Planeación Agosto 2025	Revisó: Natalia Mesa Henao Cargo: Director (a) de Contratación y Asuntos Legales Agosto 2025	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño agosto 2025	
--	--	--	--

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S. MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCEDIMIENTO	Código: DE-F-12
		Versión: 01
		Fecha: agosto 2025
		Página 6 de 8

			Tipo de petición		
3	ENTREGA AL ÁREA RESPONSABLE: La Auxiliar Administrativa entrega el documento y/o formato de gestión de PQRSDF de la siguiente manera: - Al director del Área de Alumbrado Público todas las solicitudes dirigidas por motivos de expansión, reposición, modernización y mantenimiento de Alumbrado Público, para que este tenga conocimiento y sea él el encargado en realizar el direccionamiento de esta. Quien deberá entregar insumo interno de la siguiente manera: <i>Para mantenimientos urbanos dos (2) días hábiles y mantenimientos rurales tres (3) días hábiles, para las demás solicitudes ocho (8) días hábiles.</i> - Será el director del Área de Alumbrado Público, el responsable de trasladar el insumo a la secretaria general para así poder darle salida desde el Área de Alumbrado Público. A la secretaria general las demás PQRSDF, para que esta solicite el insumo líder del Área correspondiente, quien tendrá ocho (8) días hábiles para suministrar el mismo.	Asistente Administrativa Líder de cada Área Secretaría General	Tipo de solicitud (Petición, Queja, reclamo) Fecha de radicación Número de radicado o consecutivo Descripción clara del motivo de la petición Documentos adjuntos (si los hay)	Documento y/o formato de recepción PQRSDF	S/O

Elaboró: Jefersson Alzate Castaño Cargo: Asesor Planeación Agosto 2025	Revisó: Natalia Mesa Henao Cargo: Director (a) de Contratación y Asuntos Legales Agosto 2025	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño agosto 2025	
--	--	--	--

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S. MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCEDIMIENTO	Código: DE-F-12
		Versión: 01
		Fecha: agosto 2025
		Página 7 de 8

4	RESPUESTA PQRSDF: El responsable de responder la PQRSDF, elaborará una comunicación escrita teniendo en cuenta los tiempos internos estipulados para cada una de ellas y la remitirá para revisión de la Secretaría General. En aquellos casos donde la respuesta cuenta con un insumo de otra área, el responsable deberá dejar constancia de la revisión que haga de la respuesta antes de remitir para revisión de la Secretaría General. La respuesta deberá indicar por quién fue elaborada y revisada, y contener el visto del director o Líder del Área, juntos con los respectivos anexos (si aplica). Finalmente será suscrita por el Gerente General y/o director de Alumbrado Público de la ESO Rionegro S.A.S.	Director y/o Líder de cada Área/ Secretaría General Gerente General	Documento con la respuesta y debidamente firmada	Radicación documento emitido para dar respuesta	S/O
5	RADICACIÓN DE RESPUESTA PQRSDF: El secretario general será el responsable de radicar el documento de salida (respuesta) y remitirá la misma al solicitante o petionario, ya sea por correo certificado, correo electrónico (con confirmación de recibido y lectura si es posible) o requerir el petionario para notificación personal. El profesional en Gestión Documental verificará que la respuesta a la solicitud y/o PQRSDF cuente con las revisiones	Persona de apoyo del Área de Alumbrado Público Abogado asignado por parte de la Secretaría General Profesional en Gestión Documental	Documento dando respuesta a la PQRSDF en el sistema de gestión documental. Medio por el que se remite la respuesta al petionario (correo certificado, electrónico o notificación personal).	Radicado documento emitido para dar respuesta debidamente suscrito y radicado	S/O

Elaboró: Jefersson Alzate Castaño Cargo: Asesor Planeación Agosto 2025	Revisó: Natalia Mesa Henao Cargo: Director (a) de Contratación y Asuntos Legales Agosto 2025	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño agosto 2025	
--	--	--	---

	EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. – ESO RIONEGRO S.A.S. MATRIZ DE CARACTERIZACIÓN PROCEDIMIENTO	Código: DE-F-12
		Versión: 01
		Fecha: agosto 2025
		Página 8 de 8

	y firmas establecidas en este procedimiento, antes de radicar el mismo.				
6	DOCUMENTACIÓN DE SALIDA DE RESPUESTA El secretario general, deberá entregar la copia de la respuesta y constancia de envío (guía de correo certificado, acuso de recibido o correo electrónico impreso) a la Auxiliar Administrativa, para que ella documente la salida en la herramienta de gestión de PQRSDF y archive en el CAD. Publicación de la respuesta PQRSDF anónima en página WEB de la Empresa.	Secretaría General Asistente Administrativo Profesional en Gestión Documental	Constancia de envío Copia del documento de respuesta en el CAD	Copia del documento emitido para dar respuesta debidamente suscrito y radicado / Constancia de envío o entrega / Registro en la herramienta de gestión de PQRSDF	S/O
7	SEGUIMIENTO PQRSDF La Secretaria General y jefe de control interno realizaran control y seguimiento a las PQRSDF	Secretario (a) General Jefe de Oficina de Control interno	Informe seguimiento periódico al estado de cada PQRSDF.		Seguimiento periódico establecido por norma
8	Nivel de satisfacción de la PQRSDF	Asistente administrativo	Encuesta Llamada Telefónica	Respuesta a la Encuesta Llamada	Se realiza Aleatoria
9	Mejora continua	Secretario General	Acciones de mejora	Plan de Mejoramiento	

ANEXO:

Control de cambios:

Versión:	Fecha de aprobación:	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado Por:
01	Octubre de 2019	Todos	Creación	Gerente
02	agosto 2025	Documentados todos	Actualización del manual de procesos y procedimientos	CIGD

Elaboró: Jefersson Alzate Castaño Cargo: Asesor Planeación Agosto 2025	Revisó: Natalia Mesa Henao Cargo: Director (a) de Contratación y Asuntos Legales Agosto 2025	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño agosto 2025	
--	--	--	--