

Rionegro 22 de febrero de 2022

Ingeniero
EDGAR AUGUSTO SERNA GALLO
Gerente General

EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S
No presenta
Fch. Rad: 22/02/2022 13:59:32
Rad. Nro: 00007

ASUNTO: Informe de seguimiento a las PQRSD, segundo semestre de 2021.

SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y DERECHOS DE PETICIÓN

Esta oficina presenta el informe de seguimiento y evaluación de las PQRSD, del segundo semestre del 2021. El informe y seguimiento se construye con base en la información suministrada por Gestión Documental y sistema de seguimiento de alumbrado y con pruebas realizadas a través de la consulta de las respuestas dadas a los peticionarios.

OBJETIVO:

Realizar seguimiento y evaluación a las PQRSD, de los ciudadanos y demás partes interesadas que interponen a la ESO, con el propósito de determinar la oportunidad en las respuestas, de acuerdo con las normas establecidas.

SITUACIÓN ENCONTRADA:

Para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), se cuenta con los siguientes canales de comunicación:

1. Medio oral, escrito o telefónico
2. Página Web - Correo electrónico: Se reciben Peticiones, Quejas y Reclamos y Sugerencias, a través de la página Web.
3. A través del archivo.

Cra. 46 # 30 - 425
Vereda el Rosal
Rionegro, Antioquia
57 (4) 520 40 60 ext. 1900
NIT 900.984.614-9



RESULTADOS DE LA ATENCIÓN A LAS PQRSD

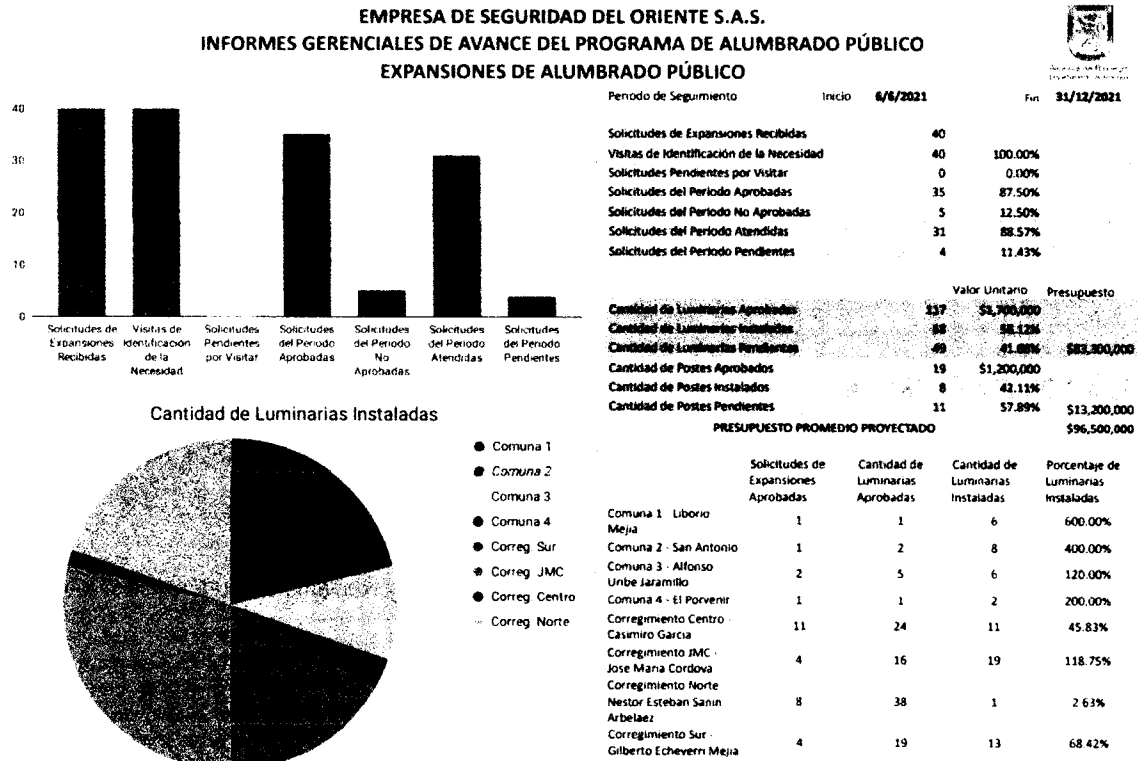
Se encontraron para el segundo semestre 3 derechos de petición los cuales se reparten así:

AREA	FECHA DE RECIBO	FECHA DE RESPUESTA
Subgerente Administrativo y Financiero	28 de octubre de 2021	29 de octubre de 2021
Subgerente Administrativo y Financiero	16 de diciembre de 2021	7 de enero de 2022
Contratación	30 de septiembre de 2021	22 de octubre de 2021

Fuente: Gestión Documental

SOLICITUDES DE EXPANSIONES:

Para el segundo semestre de 2021, se recibieron 120 solicitudes de expansiones así:



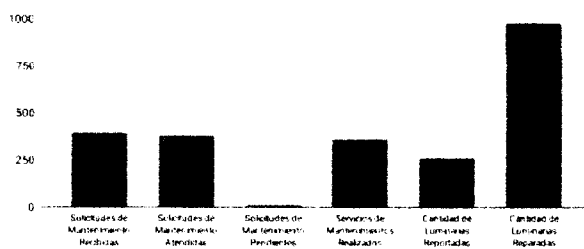
Una vez verificada la información se encuentra que de las 40 solicitudes de expansión recibidas en el segundo semestre se visitaron el 100%, y se aprobaron 35.

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 900.984.614-9



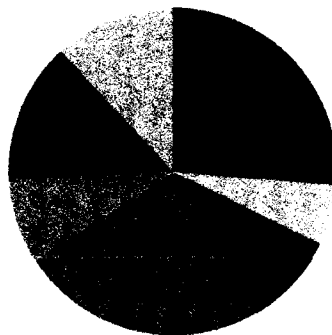
SOLICITUDES DE ALUMBRADO PÚBLICO

EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S. INFORMES GERENCIALES DE AVANCE DEL PROGRAMA DE ALUMBRADO PÚBLICO Mantenimientos DICIEMBRE 2021

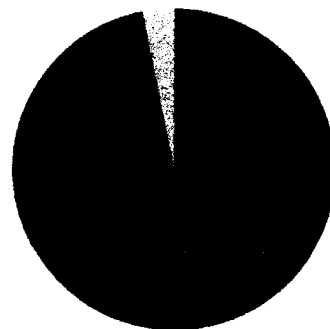


Periodo de Seguimiento	Inico	1/12/2021	Fin	31/12/2021
			Cantidad	Porcentual
Solicitudes de Mantenimiento Recibidas			397	
Solicitudes de Mantenimiento Atendidas			383	96.47%
Solicitudes de Mantenimiento Pendientes			14	3.53%
Servicios de Mantenimientos Realizados			362	91.18%
Cantidad de Luminarias Reportadas			265	
Cantidad de Luminarias Reparadas			982	370.57%
Luminarias Pendientes			0	0.00%
Llamadas Realizadas			171	44.65%
Muy satisfecho/a			115	72.78%
Satisfecho/a			38	24.05%
Aceptable			5	3.16%
Insatisfecho/a			0	0.00%
Muy insatisfecho/a			0	0.00%

Solicitudes de Mantenimiento Recibidas



- Comuna 1 Liborio Mejía
- Comuna 2 San Antonio
- Comuna 3 Alfonso Uribe Jaramillo
- Comuna 4 El Porvenir
- Corregimiento Sur Gilberto Echeverri Mejía
- Corregimiento JMC Jose María Cordova
- Corregimiento Centro Casimiro Garcia
- Corregimiento Norte Nestor Esteban Samin Arbelaez



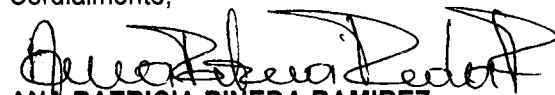
- Muy satisfecho/a
- Satisfecho/a
- Aceptable

RECOMENDACIONES:

- ✓ Es importante que se implemente un mecanismo para tener centralizada las PQRSD, ya que no es posible conocer todas las PQRSD, que ingresan a la Entidad.
- ✓ Es importante que se diseñe una encuesta de satisfacción de los usuarios para conocer el grado de satisfacción de las respuestas dadas.
- ✓ Es importante que todas las respuestas dadas sean radicadas en gestión documental.
- ✓ Se debe diseñar un procedimiento de PQRSD.

“TODOS HACEMOS PARTE DEL AUTOCONTROL”

Cordialmente,


ANA PATRICIA PINEDA RAMIREZ
 Jefe de Control Interno.

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 900.984.614-9

