



EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S
No presenta
Fch. Rad: 10/07/2023 16:52:58
Rad. Nro: 00041

Rionegro 10 de julio 2023

Ingeniero
EDGAR AUGUSTO SERNA GALLO
Gerente General

ASUNTO: Informe de seguimiento a las PQRSD, primer semestre de 2023.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DERECHOS DE PETICIÓN Y FELICITACIONES

INTRODUCCIÓN:

Dando cumplimiento a las funciones que le asisten como instancia de evaluación y seguimiento independiente en la gestión adelantada para el trámite y respuesta de las PQRSD de la empresa, la Oficina de Control Interno realiza verificación al cumplimiento de las disposiciones legales en la materia, así como el funcionamiento del procedimiento en cuanto al avance de las acciones de mejoramiento derivadas de las PQRSD.

En atención a lo anterior, se presenta el Informe correspondiente al primer semestre de 2023, el cual contiene la revisión de los aspectos de la interposición de las PQRSD de atención al ciudadano y el análisis de algunas respuestas.

ALCALCE:

El presente informe se centra en el seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno a las PQRSD, durante el periodo 1 de enero al 30 de junio de 2023.

OBJETIVO:

Este informe tiene como objetivo dar cumplimiento a lo establecido en 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[...]" ; igualmente, en esta norma se indica que: "[...]La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular[...]" , y, también, verificar la aplicación de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto 491 de 2020 . Todo lo anterior enmarcado en la Tercera Línea de Defensa del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

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 900 924 614-9



RESULTADOS:

Teniendo en cuenta lo anterior se presenta el seguimiento del primer semestre del año 2023. El informe y seguimiento se construye con base en la información suministrada por la Secretaría General en el cuadro de control y se realizaron algunas pruebas a través de la consulta de las respuestas dadas a los peticionarios.

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

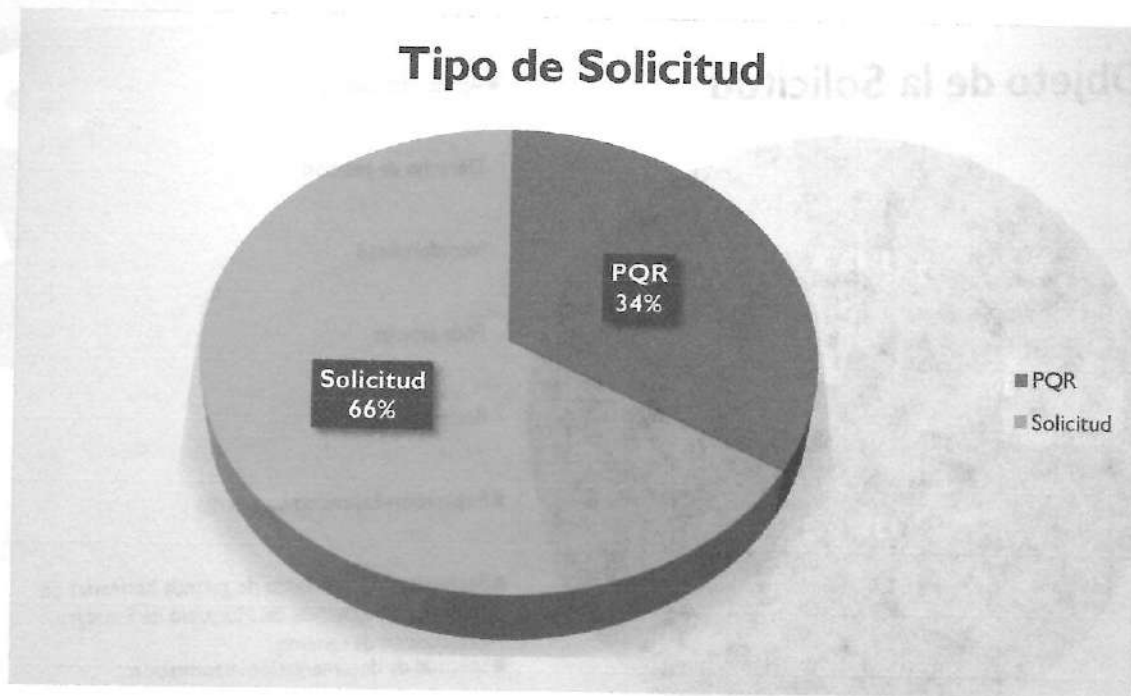
1. Medio oral, escrito o telefónico
2. Página Web - Correo electrónico: Se reciben Peticiones, Quejas y Reclamos y Sugerencias, a través de la página Web.
3. A través del archivo.

En cuanto al procedimiento de PQRSDF, es importante anotar que este fue aprobado por en el Comité de Gestión y Desempeño el día 6 de julio de 2023.

TIPO DE SOLICITUD

Tipo de Solicitud	
PQR	28
Solicitud	55
Total	83

Tipo de Solicitud



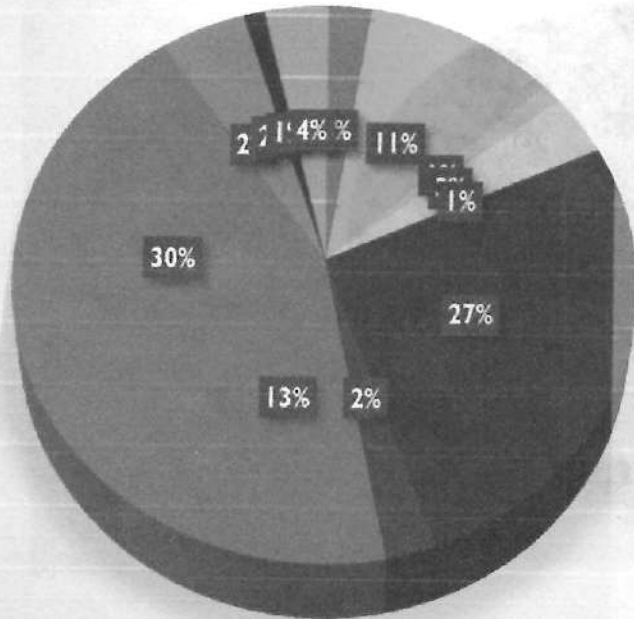
OBJETO DE LA PETICION

Objeto de la petición	Total
Ajuste Retroactivo	2
Derecho de petición	9
Inconformidad	1
Poda arboles	2
Reclamo	1
Reparacion-Expansion Luminarias	22
Respuesta, requerimiento de garantía luminarias de escenarios Deportivos del Municipio de Rionegro, interrupción de términos.	2
Solicitud de documentación -informacion	11
Solicitud de luminarias	25
Solicitud de pago y liquidación	2
Traslado	2
Vigilancia y control	1
Visita técnica	3
Total general	83

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 9000991614 0



Objeto de la Solicitud

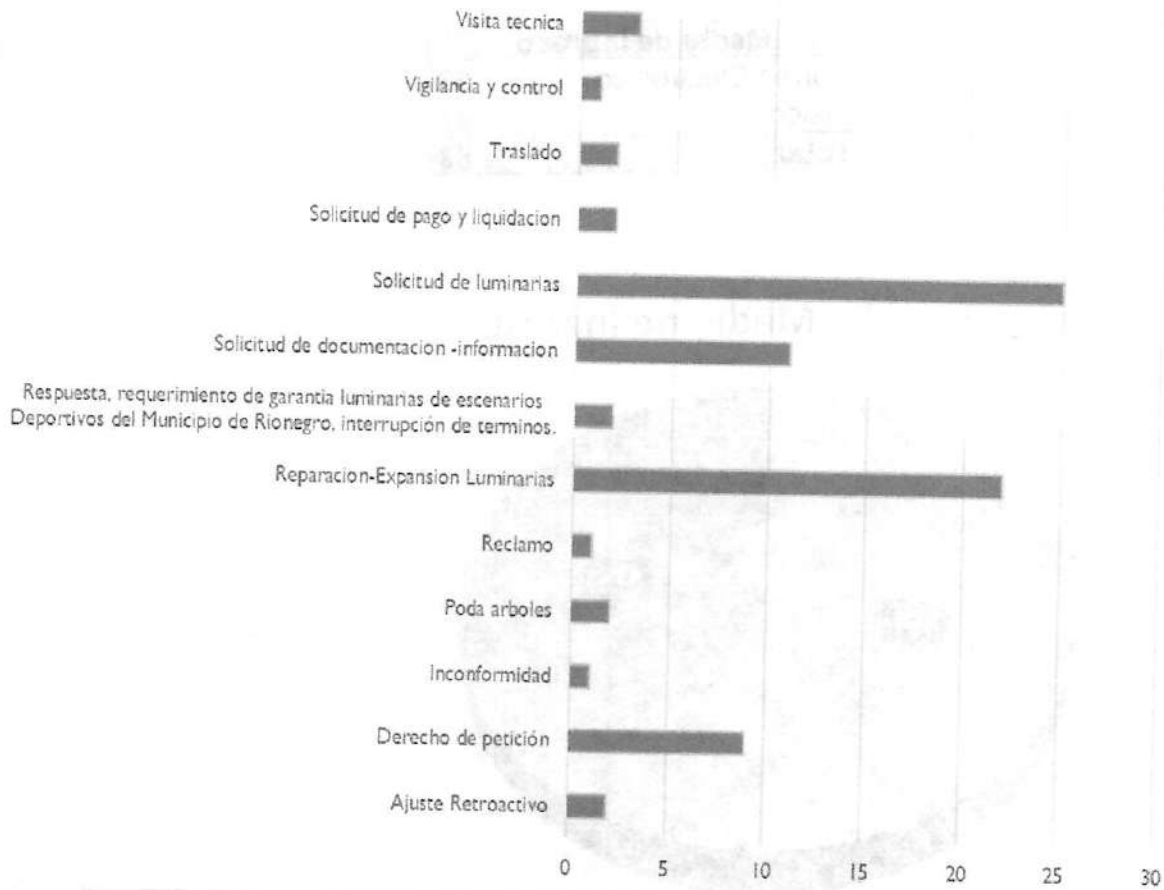


- Ajuste Retroactivo
- Derecho de petición
- Inconformidad
- Poda arboles
- Reclamo
- Reparacion-Expansion Luminarias
- Respuesta, requerimiento de garantía luminarias de escenarios Deportivos del Municipio de Rionegro, interrupción de terminos.
- Solicitud de documentación -informacion
- Solicitud de luminarias

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 900 094 614 0



Objeto de la petición

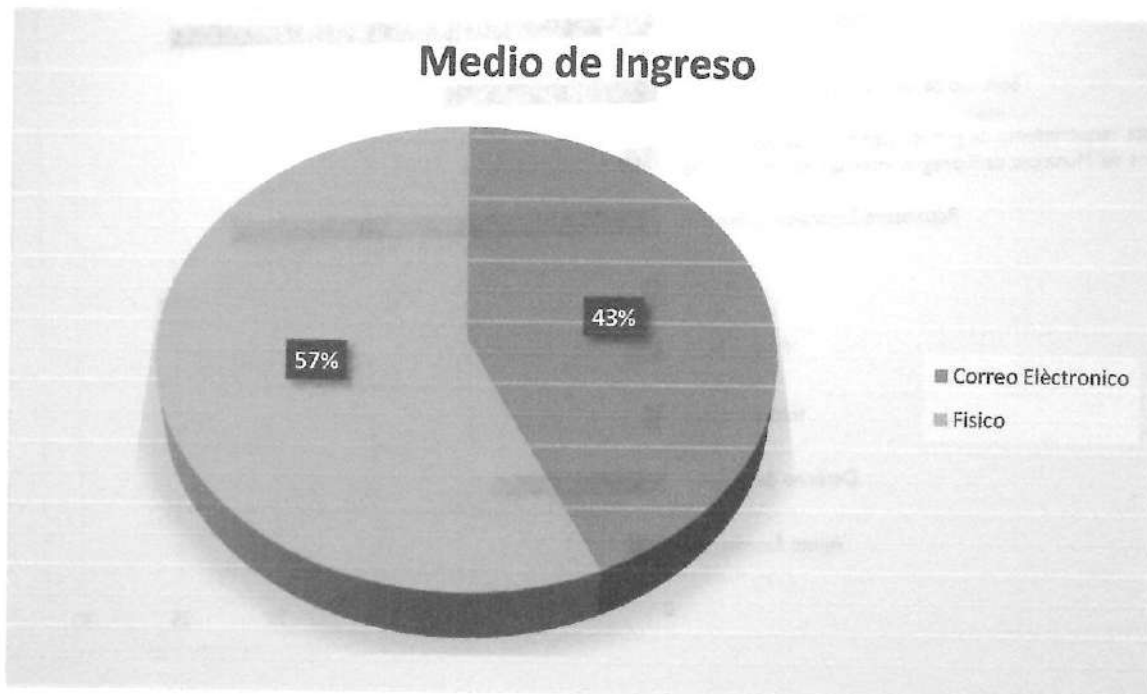


Haciendo referencia a la tipificación, el mayor número de solicitudes PQRSDf recibidas, se relacionaron con peticiones correspondientes a solicitud de luminarias con un porcentaje de 30%, seguida de reparación expansión luminarias con un 27%, solicitud e documentación- información 13% y los derechos de petición 11%.

Además se puede determinar según el cuadro de revisión de la información que el medio que más se utiliza para interponer PQRSDf, es físico con un 57%, seguido de electrónico con un 43%.

MEDIO DE INGRESO

Medio de Ingreso	
Correo Electrónico	36
Físico	47
Total	83

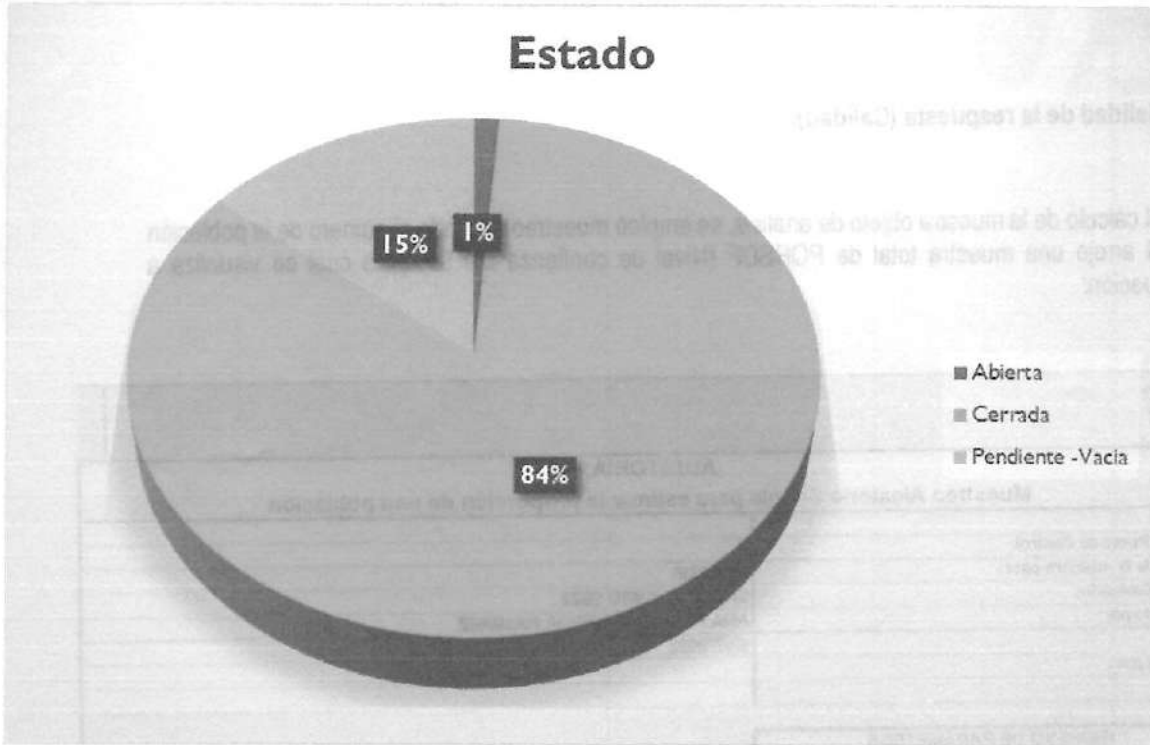


ESTADO

ESTADO	
Abierta	1
Cerrada	70
Pendiente -Vacía	12
Total	83

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 900 921 611 9





De acuerdo con la revisión realizada se encuentra que existen PQRSD que se no se ha respondido y el plazo era hasta el 7 de julio de 2023

Solicitud	00111	14/06/2023	Carlos Alberto Vergara Arbelaez	Solicitud Prestaciones Sociales	Correo Eléctronico	07/07/2023
-----------	-------	------------	---------------------------------	---------------------------------	--------------------	------------

Se encuentra en la relación que una petición se respondió fuera del plazo

PQRSD	00043	3/03/2023	Albeiro Montoya Bello SKG TECNOLOGIA S.A.S	Solicitud de pago y liquidación 071-2022-OC y 119-2023-OC	Fisico	Edgar Serna Gallo	00089	13/04/2023	Cerrada	Pendiente proceso de liquidación de la Orden de las ordenes de Compra para su revisión y aprobación fecha límite 14/04/2023
-------	-------	-----------	--	---	--------	-------------------	-------	------------	---------	---

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 900 981 611-9



Materialidad de la respuesta (Calidad):

Para el cálculo de la muestra objeto de análisis, se empleó muestreo aplicado al número de la población el cual arrojó una muestra total de PQRSD (Nivel de confianza del 95%), la cual se visualiza a continuación:

CALCULO DE LA MUESTRA	
AUDITORIA:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Proceso	
Sujeto ó Punto de Control:	
Cálculo de la muestra para:	PQRSD
Período Evaluado:	ENERO A JUNIO 2023
Preparado por:	ANA PATRICIA PINEDA RAMIREZ
Fecha:	6/07/2023
Revisado por:	
Fecha:	
INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	83
Error Muestral (E)	5%
Proporción de Éxito (P)	5%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1.645
TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	51
Muestra Óptima	32
<p>Formula para poblaciones infinitas</p> $n = \frac{Z^2 * P * Q}{E^2}$ <p>Formula para poblaciones finitas</p> $n = \frac{P * Q * Z^2 * N}{N * E^2 + Z^2 * P * Q}$ <p>Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P</p>	

Fuente: Contraloría General de la República. Contraloría Delegada para el Sector Social. Agosto 2011

Se evidenció que del total de las PQRSD seleccionadas para el seguimiento, se resolvió la inquietud puntual planteada por el peticionario, y se pudo verificar que se le da respuesta de acuerdo con la solicitud.



ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR ACTO DE CORRUPCIÓN

Denuncias por actos de corrupción. Durante el periodo de seguimiento, no se presentaron denuncias por actos de corrupción, según la relación de la información entregada por el área de Archivo.

RECOMENDACIONES:

1. Es importante que la Entidad capacite a todo el personal sobre el procedimiento de las PQRSDF.
2. Es importante que se continúe realizando controles a las PQRSDF.
3. Fortalecer y facilitar formatos electrónicos que facilitan la presentación por parte de los usuarios y garantizar el seguimiento de los diferentes trámites radicados en la Entidad.

CONCLUSIONES:

Es importante resaltar el compromiso y las acciones de mejora implementadas para lograr tener un mayor control de las PQRSDF, ya que se cuenta con un Procedimiento el cual fue aprobado en 6 de julio de 2023.

Se tiene un archivo de control de todas las PQRSDF que llegan a la Entidad.

“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 900 994 614 0



