

Rionegro 22 de enero 2024

Doctora
CLAUDIA MARÍA ANGARITA GÓMEZ
Gerente General

ASUNTO: Informe de seguimiento a las PQRSD, segundo 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 adelanta 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 segundo 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 período 1 julio al 31 de diciembre del 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 900.984.614-9



RESULTADOS:

Teniendo en cuenta lo anterior se presenta el seguimiento del segundo 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.

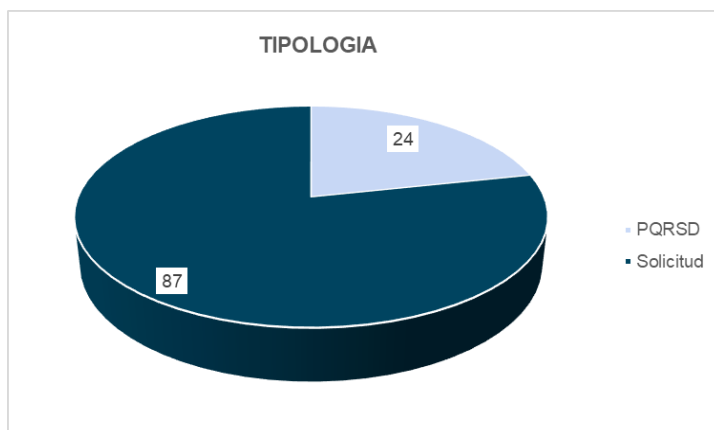
Para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), se cuenta con los siguientes canales de comunicación:

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.

TIPO DE SOLICITUD

Tipo de Solicitud	
PQR	24
Solicitud	87
Total	111

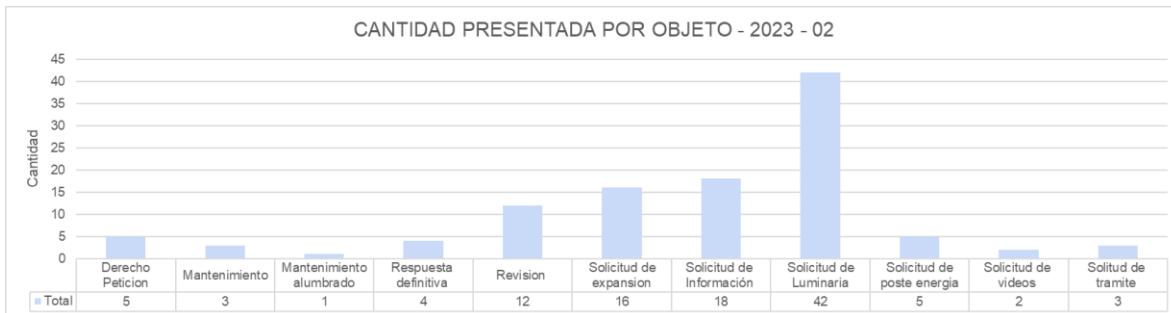
Tabla1. Tipo de solicitud.



OBJETO DE LA PETICION

OBJETO DE PETICIÓN	CANTIDAD
Derecho Petición	5
Mantenimiento	3
Mantenimiento alumbrado	1
Respuesta definitiva	4
Revisión	12
Solicitud de expansión	16
Solicitud de Información	18
Solicitud de Luminaria	42
Solicitud de poste energía	5
Solicitud de videos	2
Solicitud de tramite	3
Total, general	111

Tabla2. Objeto de la petición.



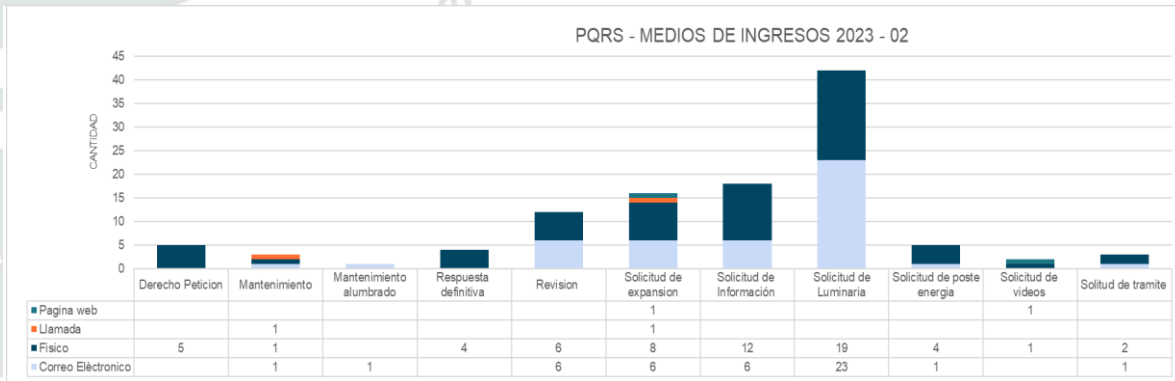
Grafica2. Cantidad presentada por objeto.

Análisis 1:

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 37.83%, seguida de solicitud de información 16.21%, solicitud de expansión con un 14.41%, revisión 10.81% y otros con menor proporción con un porcentaje del 20.72%.

MEDIO DE INGRESO

Medio de Ingreso	
Correo Electrónico	45
Físico	62
Llamada	2
Página Web	2
Total	111



Grafica3.Cantidad presentada - Objeto

Análisis 2:

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 55.85%, seguido de electrónico con un 40.54% y otros con un porcentaje en menor proporción de un 3.6%.

ESTADO

ESTADO	
Abierta	2
Cerrada	106
Pendiente -Vacía	3
Total	111

Tabla4. Estado



Grafica4.Cantidad por estado

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



De acuerdo con la revisión realizada se encuentra que existen PQRSD que no se ha respondido, a continuación, se relacionan en el siguiente cuadro las 2 que aún permanecen sin repuesta.

RADICADO DE INGRESO	FECHA DE INGRESO	OBJETO DE LA PETICIÓN	MEDIO	FECHA DE SALIDA
PQRSD 00235	22/11/2023	Revisión	Físico	12/12/2023
PQRSD 00248	7/12/2023	Solicitud de información	Físico	28/12/2023

Revisadas cada una de las anteriores respuestas a las PQRSD, se encuentra que el radicado No. 00100 del 6 de junio de 2023, se encuentra sin responder definitivamente ya que se solicito plazo y dentro del oficio de respuesta se le coloca como plazo 24 de julio de 2020, cuando realmente era el 24 de julio 2023. Por lo tanto, se encuentra vencida.

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



GG-553-2023



EMPRESA DE SEGURIDAD DEL ORIENTE S.A.S
Al Contestar cite este dato 00150
Fecha. Rad: 29/06/2023 17:13:51

Señor
CAMILO PULGARÍN BERRÍO
Secretario de Gobierno
Alcaldía Municipal de Rionegro
Correo electrónico: jpulgarin@rionegro.gov.co
La Ciudad

ASUNTO: Prórroga Respuesta a petición de liquidación de contratos
REFERENCIA: Radicado 000100 del 06 de junio de 2023

En atención al asunto de la referencia, dirigido a la Empresa, de manera atenta me permito y según lo consagrado en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, en el cual se señala lo siguiente:

"PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad 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 el doble del inicialmente previsto"

Indicar que la información solicitada requiere del concurso de varias áreas de la Empresa y que su consecución, consolidación y remisión se hace dispendiosa. Por lo tanto, la respuesta será enviada el 24 de julio de 2020.

Atentamente,

EDGAR AUGUSTO SERNA GALLO
Gerente General

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



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



La PQRSD con radicado No. 00318, se encuentra abierta y a la fecha no se le ha dado respuesta, se encuentra vencida.

La PQRSD, con radicado No. 00248 del 7 de diciembre de 2023, se le dio respuesta definitiva el 19 de enero de 2024, con radicado No. 00014.

El radicado 00121 del 4 de julio de 2023, no tiene respuesta dentro del cuadro de control, se corroboró la información y se evidencia que tiene respuesta sin radicado de la Entidad incumpliendo las normas archivísticas Circular 060 de 2001 “**Radicación de comunicaciones oficiales: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.**

Registro de Comunicaciones oficiales: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales como:

Nombre de la persona y / o Entidad Remitente o destinataria, Nombre o código de la(s) Dependencia(s) competente(s), Número de radicación, Nombre del funcionario responsable del trámite, Anexos y Tiempo de respuesta (Si lo amerita), entre otros...”

Revisión de respuestas: Se realizó una muestra aleatoria de las respuestas encontrando que están acorde a la solicitud del peticionario.

ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR ACTO DE CORRUPCIÓN

Durante el periodo de seguimiento, no se presentaron denuncias por actos de corrupción, según la relación de la información entregada por la Secretaría General.

RECOMENDACIONES:

1. Es importante que la Entidad capacite a todo el personal sobre el procedimiento de las PQRSD.
2. Es importante que se continúe realizando controles a las PQRSD.
3. Es importante que todas las PQRSD, sean radicadas y también su respuesta.

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



4. Se debe Fortalecer y facilitar formatos electrónicos que faciliten la presentación por parte de los usuarios y garantizar el seguimiento de los diferentes trámites radicados en la Entidad.
5. Se debe continuar con el plan de capacitación dirigido a los funcionarios, contratistas responsables de dar respuestas a las PQRSD, con el fin de mantener actualizado el Talento Humano.

“TODOS HACEMOS PARTE DEL AUTOCONTROL”

Cordialmente,

Firmado en original

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

