

Rionegro 11 de julio 2024

Doctora
CLAUDIA MARÍA ANGARITA GÓMEZ
Gerente General

ASUNTO: Informe de seguimiento a las PQRSD, primer semestre de 2024.

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 primer semestre de 2024, 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 enero al 30 de junio del 2024.

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



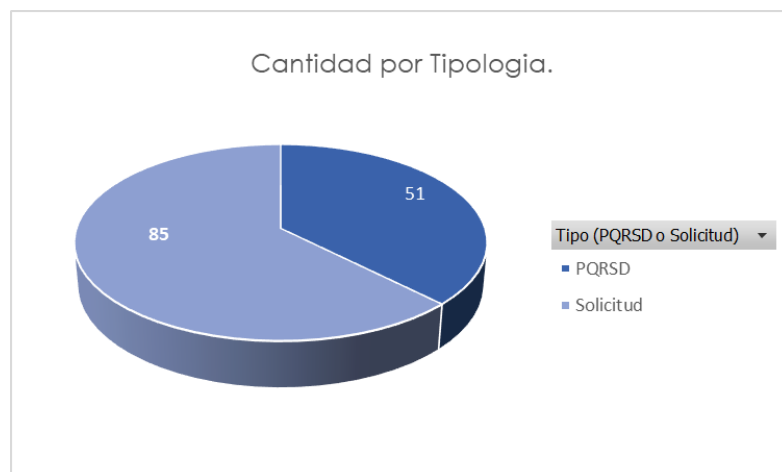
RESULTADOS:

Teniendo en cuenta lo anterior se presenta el seguimiento del primer semestre del año 2024. 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



Grafica1. Cantidad Tipografía.

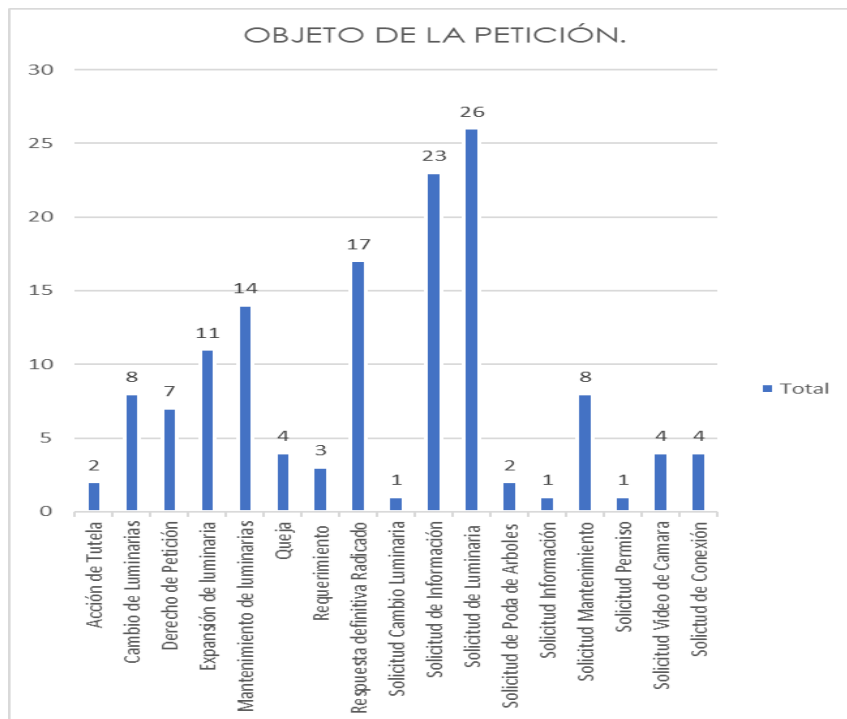
Tipo de Solicitud	
PQRSDF	51
Solicitud	85
Total	136

Tabla1. Cantidad de solicitud.

OBJETO DE LA PETICIÓN

Objeto de la Petición	Cuenta de Objeto de la petición
Acción de Tutela	2
Cambio de Luminarias	8
Derecho de Petición	7
Expansión de luminaria	11
Mantenimiento de luminarias	14
Queja	4
Requerimiento	3
Respuesta definitiva Radicado	17
Solicitud Cambio Luminaria	1
Solicitud de Información	23
Solicitud de Luminaria	26
Solicitud de Poda de Arboles	2
Solicitud Información	1
Solicitud Mantenimiento	8
Solicitud Permiso	1
Solicitud Video de Camara	4
Solicitud de Conexión	4
Total general	136

Tabla2. Distribución de número de peticiones.



Graficas2. Peticiones 2024-01

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 19.11 %, seguida de solicitud de información 16.91 %, respuestas a solicitud de radicados 12.5 %, respuestas de mantenimientos de luminarias 10.29 %, expansión de luminarias con un 8.08%.

MEDIO DE INGRESO

Medio de Ingreso	
Correo Electrónico	76
Físico	59
Página Web	1
Total	136

Grafica3.Cantidad presentada - Objeto

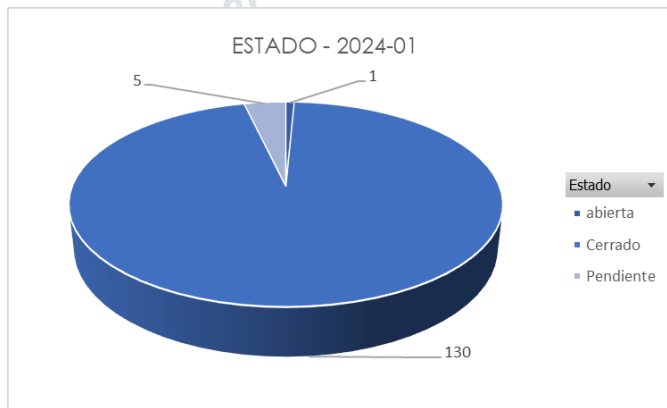
Análisis 2:

Se puede determinar según el cuadro de revisión de la información que el medio que más se utiliza para interponer PQRSDF, es correo electrónico con un 55.88%, seguido de físico con un 43.38% y pagina web con un porcentaje de un 0.73%.

ESTADO

ESTADO	
Abierta extemporánea	1
Cerrada	130
Pendiente Dentro del plazo (entraron en junio)	5
Total	136

Tabla4. Estado



Grafica3.Cantidad por estado.

De acuerdo con la revisión realizada se encuentra que existe la PQRSD con radicado No. 0058 del 15 de febrero de 2024, sin responder a la fecha, donde se hace una solicitud de documentos contrato 369 -2019 contrato 359-2019 contrato 276-2021-IP Contrato 176-2021 IP, se encuentra extemporánea.

Revisión de la satisfacción: De acuerdo con las llamadas telefónicas realizadas sobre la satisfacción se encuentra el análisis en el siguiente cuadro.

Percepción	Total
1 – Totalmente en desacuerdo.	0
2 – En desacuerdo.	0
3 – Neutral o ni de acuerdo ni en desacuerdo.	13
4 – De acuerdo.	19
5 – Totalmente de acuerdo.	18
Total encuestados	50

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 Secretaria General.

RECOMENDACIONES:

1. Es importante que se continúe realizando controles a las PQRSD.
2. 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.
3. Es importante que se realicen encuestas de percepción con el fin de medir la satisfacción de los grupos de interés.

“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

