

Rionegro, 25 de noviembre 2025

Doctora

CLAUDIA MARÍA ANGARITA GÓMEZ

Gerente General

ASUNTO: Informe de seguimiento a las PQRSDF, segundo semestre de 2025.
(del 01 de julio al 15 de noviembre)

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)

INTRODUCCIÓN:

El presente informe tiene como propósito consolidar, analizar y presentar de manera detallada la información de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSDF) recibidas durante los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y hasta el 15 de noviembre de 2025. El objetivo es identificar tendencias, fortalezas y debilidades en la gestión institucional, así como proponer acciones correctivas y preventivas que contribuyan a fortalecer la transparencia, eficiencia y satisfacción ciudadana.

ALCANCE:

El análisis cubre el comportamiento de las PQRSDF radicadas en el segundo semestre de 2025 (julio al 15 de noviembre), desagregadas por mes, estado de gestión, canal de ingreso, área responsable y tipo de solicitud. Se incluyen gráficos comparativos que permiten observar la evolución en el tiempo y la distribución por variables clave.

OBJETIVO:

El objetivo principal es presentar un panorama claro y detallado del comportamiento de las PQRSDF, identificar áreas de mejora y proponer acciones preventivas y correctivas que optimicen la gestión del proceso. Adicionalmente, se busca apoyar la toma de decisiones estratégicas que garanticen la eficiencia y la calidad en la respuesta.

RESULTADOS:

En total, durante el periodo analizado correspondiente entre el 01 de julio al 15 de noviembre del año 2025, se registraron 470 PQRSDF. El mayor número se presentó en el mes de octubre con (122), seguido del mes de julio con (116), septiembre con (96), agosto con (90) y hasta el 15 de noviembre con (46). La distribución mensual evidencia una carga de trabajo constante, con picos relacionados con procesos de rendición de cuentas y periodos de alta interacción con la ciudadanía.

El comportamiento mensual muestra que el mes de octubre concentró el mayor volumen de solicitudes con 122, mientras que en agosto se registró una disminución a 90 casos. El mes de julio cerró con 116 solicitudes.

Empresa de Seguridad del Oriente SAS

www.eso.gov.co

Cel: 46730429

Vereda el Rosal

Rionegro, Antioquia

57 (4) 520 40 60 ext. 1900

NIT 900.984.614-9



manteniendo una tendencia estable en la demanda. Este comportamiento refleja un ciclo de gestión que debe anticipar picos de radicación y preparar capacidad de respuesta.

Evolución Mensual PQRSDf

EVOLUCIÓN MENSUAL PQRSDf	CANTIDAD	MES
JULIO	116	7
AGOSTO	90	8
SEPTIEMBRE	96	9
OCTUBRE	122	10
NOVIEMBRE 15	46	11
TOTAL	470	

Tabla 1 Evolución Mensual PQRSDf

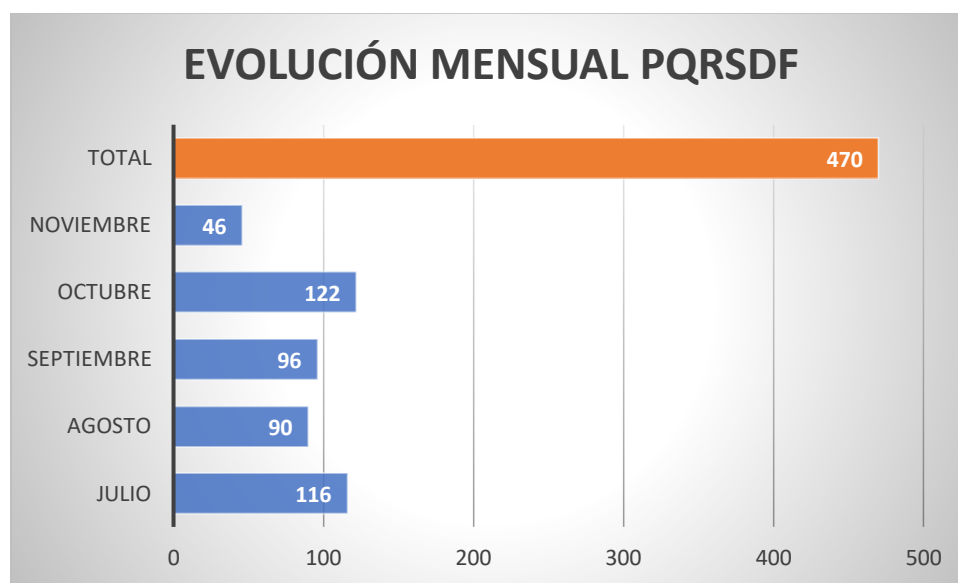


Ilustración 1 Evolución Mensual PQRSDf

Los canales habilitados por la Empresa para la recepción de PQRSDf son los siguientes:

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



1. Medio oral, escrito o telefónico (604 520 41 88)
2. Página Web ([Mecanismo de PQRSD - E.S.O Rionegro S.A.S](#))
3. Correo electrónico (auxiliar.administrativa@eso.gov.co)
4. Vía WhatsApp (317 401 13 94)
5. A través del área de archivo

MEDIO DE INGRESO PQRSD	CANTIDAD	%
Correo electrónico	319	67.88%
Físico	45	9.57%
Llamada telefónica	40	8.51%
WhatsApp	59	12.55%
Página Web	7	1.49%
Total PQRSD	470	100%

Tabla 2 Medio de Ingreso de la PQRSD

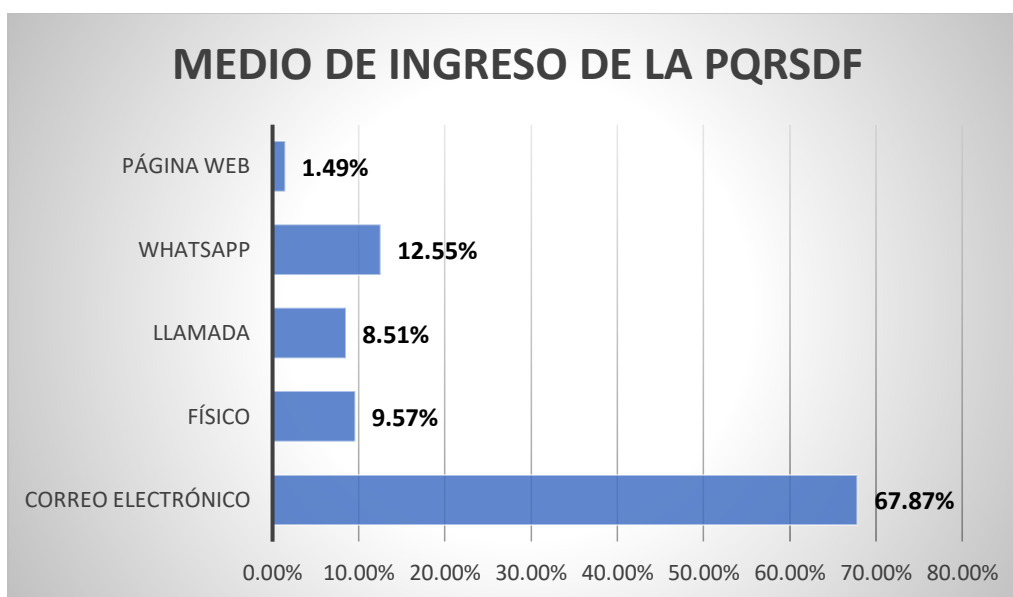


Ilustración 2 Medio de Ingreso de la PQRSD

Durante el periodo analizado se evidencia que el correo electrónico concentra el 67,87% de las PQRSD, lo cual muestra eficiencia y preferencia de la ciudadanía por este medio, pero también un riesgo de alta dependencia que requiere planes de contingencia y fortalecimiento de capacidad operativa; a su vez, el uso de WhatsApp (12,55%) confirma la necesidad de formalizar protocolos para garantizar trazabilidad, mientras que

el canal físico (9,57%) mantiene importancia para usuarios sin acceso digital, lo que obliga a asegurar recursos para su adecuada gestión; las llamadas telefónicas (8,51%) aunque minoritarias, demandan estandarizar registros para evitar pérdida de información; y finalmente, el bajo uso de la página web (1,49%) refleja una

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S
 Cra. 46 # 30 - 425
 Vereda el Rosal
 Rionegro, Antioquia
 57 (4) 520 40 60 ext. 1900
 NIT 900.984.614-9



oportunidad preventiva para impulsar su promoción y mejorar su usabilidad, de modo que se convierta en un canal fuerte, seguro y trazable que descongestione los demás medios.

Estado de las Solicitudes PQRSDF

ESTADO DE LA SOLICITUD	CANTIDAD	%
Abierta con respuestas parciales y con interrupción de términos	30	6.38%
Cerrada	416	88.51%
Pendiente dentro de los plazos	24	5.11%
TOTAL	470	100%

Tabla 3 Estado de la Solicitud

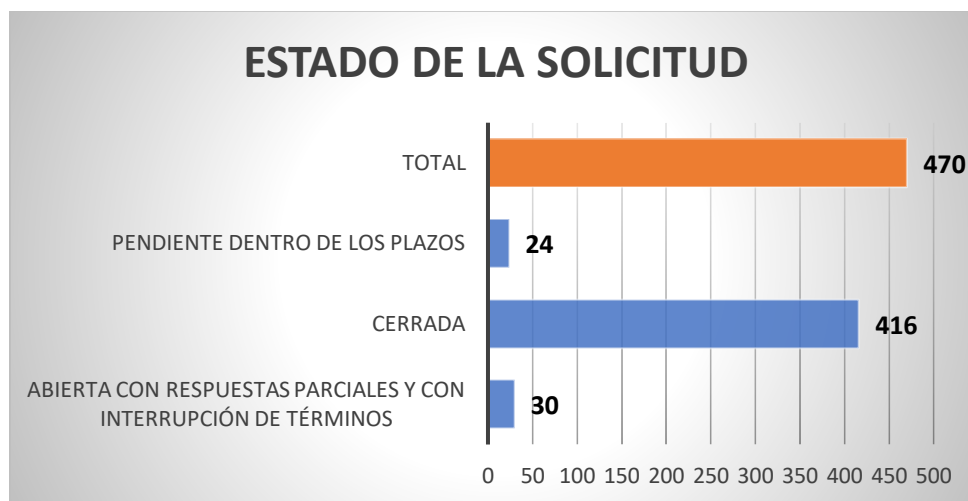


Ilustración 3 Estado de la PQRSDF

El análisis del estado de las PQRSDF muestra que, de un total de 470 solicitudes, 416 fueron cerradas (88,51%) 30 permanecen abiertas con respuestas parciales y con interrupción de términos pendientes de concluir su respuesta fina (6,38%) y 24 aún se encuentran dentro de los plazos para dar respuesta (5.11%). Este resultado refleja un adecuado nivel de gestión y respuesta oportuna por parte de las áreas responsables. Es importante precisar que las solicitudes que permanecen abiertas corresponden a casos que no requieren respuesta formal, por lo cual no representan un incumplimiento. No obstante, de manera preventiva se recomienda mantener mecanismos de seguimiento y control que permitan verificar oportunamente esta clasificación, con el fin de evitar riesgos de interpretación, asegurar la transparencia en el proceso y sostener la confianza ciudadana en los indicadores de eficiencia institucional.

SOLICITUDES POR ÁREA

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 POR ÁREA	CANTIDAD	%
AOM	374	79.57%
GERENCIA	26	5.53%
JURÍDICA	13	2.77%
SUBG ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14	2.98%
SUBGERENCIA TÉCNICA	43	9.15%
Total, general	470	100%

Tabla 4 Solicitudes por Área



Ilustración 4 Solicitudes por Área

El área de AOM concentró la mayor cantidad de solicitudes en todos los meses analizados, con cifras cercanas al 70% del total. Esto evidencia una alta carga operativa que requiere recursos adicionales para garantizar la gestión oportuna. La Subgerencia Técnica, la Gerencia y la Subgerencia Administrativa y Financiera presentan volúmenes menores pero constantes, contribuyendo al flujo general de solicitudes. La concentración en AOM implica riesgos de saturación y posibles retrasos si no se fortalecen sus capacidades.

EVOLUCIÓN DE TIPOS DE SOLICITUD POR MES

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



EVOLUCIÓN MENSUAL PQRSDF	CANTIDAD	MES
JULIO	116	7
AGOSTO	90	8
SEPTIEMBRE	96	9
OCTUBRE	122	10
NOVIEMBRE 15	46	11
TOTAL	470	

Tabla 5 Evolución Tipo de Solicitud por Mes

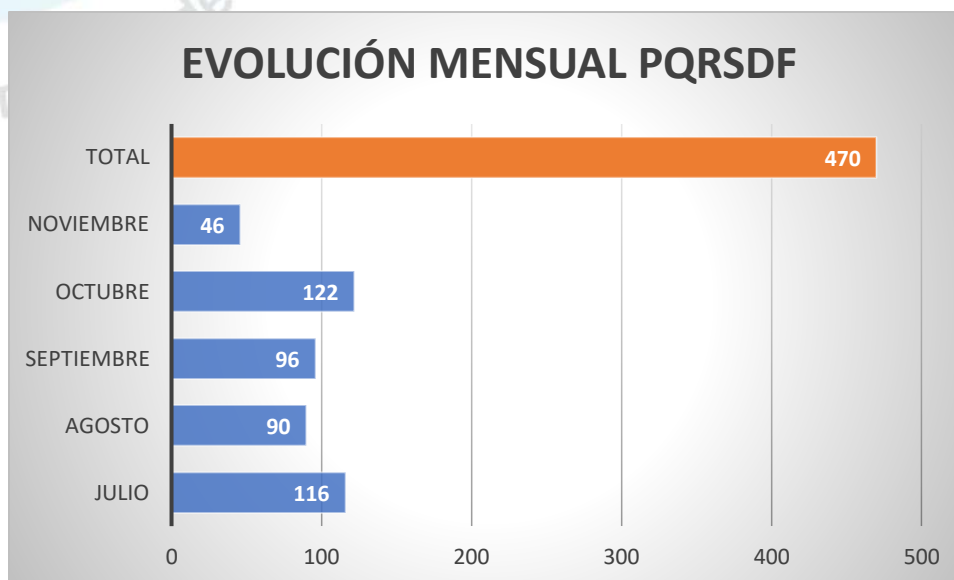


Ilustración 5 Tipos de Solicitud por Mes

La evolución de tipos de solicitud por mes nos muestra que, aunque existe una alta concentración en AOM, la capacidad de respuesta permitió gestionar a tiempo los picos de demanda, consolidando la oportunidad en la atención, pero se requiere fortalecer el control de calidad en el registro de la información para garantizar mayor confiabilidad.

Como parte del seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) correspondiente al periodo entre el 01 de julio al 15 de noviembre del año 2025, se llevó a cabo una revisión integral enfocada en tres aspectos clave: cobertura de atención, calidad de las respuestas y cumplimiento de los tiempos legales de respuesta:

1. **Cumplimiento en la atención de las solicitudes:** La revisión general evidenció que la mayoría de las PQRSDF radicadas han sido atendidas oportunamente, lo que refleja un adecuado nivel de cobertura y compromiso institucional con el derecho ciudadano a la información y participación.

Empresarial 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



2. **Calidad de las respuestas emitidas:** A través de una muestra representativa, se verificó que las respuestas fueron coherentes y suficientes frente a los requerimientos presentados. En términos generales, las áreas responsables brindaron respuestas claras, pertinentes y bien fundamentadas, utilizando un lenguaje técnico accesible y respetuoso, lo que refleja una gestión orientada a la satisfacción del usuario.
3. **Cumplimiento de los tiempos de respuesta:** se constató que las respuestas emitidas se ajustaron a los plazos establecidos normativamente, sin registrar vencimientos en los tiempos máximos permitidos. Este resultado evidencia un adecuado control en la gestión de tiempos y una atención diligente por parte de las áreas responsables.

ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR ACTO DE CORRUPCIÓN

De acuerdo con el reporte de ingreso de PQRSDf, durante el periodo analizado no se presentaron denuncias formales relacionadas con actos de corrupción. Este resultado refleja un entorno de integridad institucional y la confianza de la ciudadanía en los procedimientos internos de la Entidad. Sin embargo, es importante subrayar que la ausencia de denuncias no exime la responsabilidad de la organización de mantener una política activa de prevención, fortalecer los mecanismos de control interno y garantizar canales de comunicación abiertos, visibles y confiables, que permitan a los ciudadanos reportar de manera segura y confidencial cualquier posible irregularidad.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: Con el fin de medir la percepción de los usuarios frente al proceso de atención de PQRSDf, se aplicaron encuestas telefónicas durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 15 de noviembre del 2025. En total se realizaron 26 llamadas, de las cuales 15 ciudadanos respondieron efectivamente. Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción, pues el 45.36 % calificó el servicio como “Muy satisfecho/a”, el 42.5 % como “Satisfecho/a” y el 10.43 % como Aceptable. No se registraron respuestas en las categorías insatisfecho o muy insatisfecho, lo que refleja una percepción positiva generalizada respecto a la oportunidad, claridad, amabilidad y efectividad en la atención recibida.

Llamadas realizadas	26	%
Muy Satisfecho/a	15	45.36 %
Satisfecho/a	10	42.5%
Aceptable	3	10.43 %
Insatisfecho/a	0	0 %
Muy Insatisfecho/a	0	0 %

Tabla 6 Llamadas Realizadas

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

El correo electrónico continúa siendo el canal predominante de ingreso, lo que evidencia la necesidad de fortalecer su gestión y capacidad operativa. Asimismo, el área AOM concentra la mayor carga de solicitudes,

Empresa de Seguridad del Oriente S.A.S
 Cra. 46 # 30 - 425
 Vereda el Rosal
 Rionegro, Antioquia
 57 (4) 520 40 60 ext. 1900
 NIT 900.984.614-9



situación que genera dependencia y riesgo operativo si no se distribuyen adecuadamente los recursos. Finalmente, la baja utilización de la página web representa una oportunidad para promover la transformación digital y descongestionar los demás canales de atención.

Durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 15 de noviembre del 2025, se identificó un total de 11 solicitudes PQRSDF que fueron respondidas, pero no cuentan con radicado de salida. Esta situación no permite realizar el procedimiento de cierre documental, ya que impide garantizar la trazabilidad completa de la gestión realizada.

RADICADO DE INGRESO	FECHA DE INGRESO
544	22/09/2025
450	25/08/2025
385	04/08/2025
296	09/07/2025
294	09/07/2025
290	09/07/2025
287	09/07/2025
286	14/07/2025
285	09/07/2025
280	09/07/2025
275	07/07/2025

Tabla 7 Radicados

Se sugiere implementar un control de verificación previo al cierre de cada PQRSDF, asegurando que toda respuesta emitida cuente con su respectivo radicado de salida en el sistema. Asimismo, se recomienda fortalecer la capacitación del personal responsable en los procedimientos de gestión documental

ACCIONES PREVENTIVAS

- Implementar controles de calidad en el ingreso de datos (Tipificación y obligatoriedad de campos)
 - Automatizar alertas tempranas para solicitudes próximas a vencer los tiempos de respuesta
 - Desarrollar un tablero de control en tiempo real con indicadores por área y tipo de solicitud
 - Fortalecer la capacitación del personal en la correcta clasificación y seguimiento PQRSDF
 - Realizar reuniones mensuales de retroalimentación con las áreas con mayor volumen de solicitudes
-
- Fomentar el uso de los canales digitales para mejorar la trazabilidad y eficiencia.
 - Evaluar periódicamente la satisfacción del usuario y usar retroalimentación para mejorar procesos

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



- Documentar buenas prácticas y casos de éxito en la gestión de PQRSDf para replicarlos en todas las áreas

El seguimiento a las PQRSDf correspondiente al periodo entre el 01 de julio al 15 de noviembre del año 2025, evidencia avances significativos en la gestión oportuna y en la satisfacción ciudadana. No obstante, persisten retos relacionados con la concentración de solicitudes en áreas específicas, la necesidad de diversificación de canales y la atención prioritaria de casos abiertos. La adopción de las recomendaciones propuestas permitirá mejorar la eficiencia, la trazabilidad y la confianza institucional.

Se identificó la necesidad de verificar y organizar la parametrización de la matriz de PQRSDf, ya que actualmente se presentan inconsistencias en los nombres de los responsables. Por ejemplo, se evidencian diferentes formas de escritura para un mismo responsable, como Claudia Angarita, Claudia María Angarita o Claudia María Angarita Gómez. Estas inconsistencias afectan la uniformidad de la información y dificultan el análisis de los datos.

Con el fin de mejorar la trazabilidad y confiabilidad de la matriz, se recomienda unificar la parametrización de responsables, estableciendo criterios claros y únicos para su registro. Asimismo, se sugiere incluir dentro de la matriz una celda que calcule automáticamente la fecha límite de respuesta y los días de retraso en caso de incumplimiento, mediante el uso de fórmulas. Esto permitirá que la matriz genere reportes más dinámicos y confiables, facilitando la labor de planeación y el seguimiento oportuno de las PQRSDf, de manera que se convierta en una herramienta que “hable por sí sola” al momento de solicitar informes o rendir cuentas.

La correcta gestión de las PQRSDf no solo garantiza el cumplimiento normativo, sino que también fortalece la confianza ciudadana y mejora la calidad del servicio. Este informe busca servir como hoja de ruta para la toma de decisiones estratégicas orientadas a la mejora continua.

Cordialmente,

MÓNICA MILANY VALENCIA DUQUE

Asesora de Planeación ESO.

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

