

Rionegro,

Ingeniero:

JOHNNY CARDONA MARQUEZ

Gerente General

Empresa de Desarrollo Sostenible del Oriente – EDESOS

Dirección: Cra. 54 No. 56-162 Vía Fontibón

ASUNTO: INFORME SOBRE LA ATENCIÓN A LAS “PQRSDF” PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

PERIODO: SEGUIMIENTO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2026
PRIMER TRIMESTRE DE 2026

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de sus funciones y el rol de evaluador independiente y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece: “En toda entidad pública deberá existir al 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... 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...”, la Oficina de Control Interno presenta el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones con corte a **31 de Marzo del 2026**, correspondientes al periodo comprendido **entre el 1 de Enero del 2026 al 31 de Marzo del 2026** que recopila todas las PQRSFD que son radicadas en la Empresa de Desarrollo Sostenible “EDESOS”.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno tiene como fuentes de información lo suministrado desde la Gestión Documental a través de la oficina de archivo los cuales recopilan todas las peticiones ingresadas a través de los diferentes canales de comunicación oficial con los que cuenta la Empresa de Desarrollo Sostenible “EDES0” tales como: El archivo, la línea telefónica 5204060 ext 1800, los correos electrónico: servicioalcliente@edeso.gov.co, archivo@edeso.gov.co, la página WEB, buzón de sugerencias. Es de anotar que para el seguimiento se tiene en cuenta solo las peticiones que ingresan a través de los canales descritos anteriormente.

DEFINICIONES

PETICIÓN O DERECHO DE PETICIÓN: Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante la Empresa de Desarrollo del Oriente Edeso por razones de interés general o interés particular, para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta para obtener pronta resolución de las mismas.

QUEJA: Insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo un servicio público o por la deficiencia en la atención prestada por a Empresa de Desarrollo del Oriente Edeso.

RECLAMO: Insatisfacción por la prestación de un servicio deficiente, retraso, desatención o deficiencia en los servicios prestados por la Empresa de Desarrollo del Oriente Edeso.

SUGERENCIA: Recomendación o propuesta de los ciudadanos para el mejoramiento de los servicios, funciones, metas y objetivos de la a Empresa de Desarrollo del Oriente Edeso.

FELICITACIÓN: Comunicaciones en las cuales se resaltan la gestión, atención al cliente u otras acciones relacionadas con el quehacer de la Empresa de Desarrollo del Oriente Edeso.

Página | 3

DENUNCIA: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético -profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

CONTACTO ADMINISTRATIVO: En la Edeso disponemos de un email corporativo para recibir sus PQRSF edeso@edeso.gov.co o también lo puede hacer a través del siguiente formulario.

NOTIFICACIONES JUDICIALES: Hemos dispuesto el siguiente email para recibir cualquier tipo de notificación del orden jurídico: apoyo.juridico@edeso.gov.co

OBJETIVO:

El propósito de este informe es evaluar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y realizar recomendaciones para la mejora continua a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos involucrados.

ALCANCE:

El informe abarca el seguimiento a las PQRSFD recibidas y gestionadas **entre Enero y Marzo de 2026**, basado en la información radicada en los canales de comunicación oficiales:

- El archivo
- La línea telefónica 5204060 ext 1800,
- El correo electrónico: servicioalcliente@edeso.gov.co, archivo@edeso.gov.co,
- La página WEB
- Buzón de sugerencias

Igualmente se realizó el análisis que cumpliera con los términos legales establecidos en la ley 1755 del 2025 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se*

sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

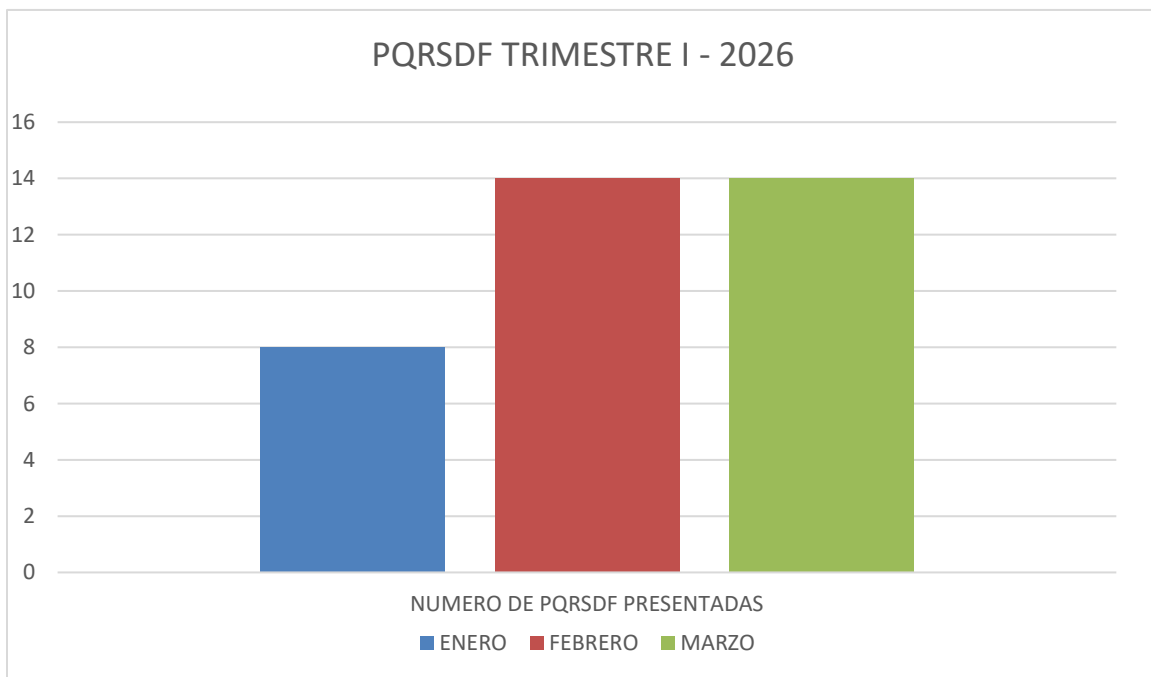
Este informe abarca el seguimiento detallado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) recibidas y gestionadas durante el periodo comprendido entre **Enero y Marzo del 2026**.

Tomando como referencia la Matriz de Seguimiento interno de la entidad de las PQRDFS se analiza la siguiente información:

Resumen General:

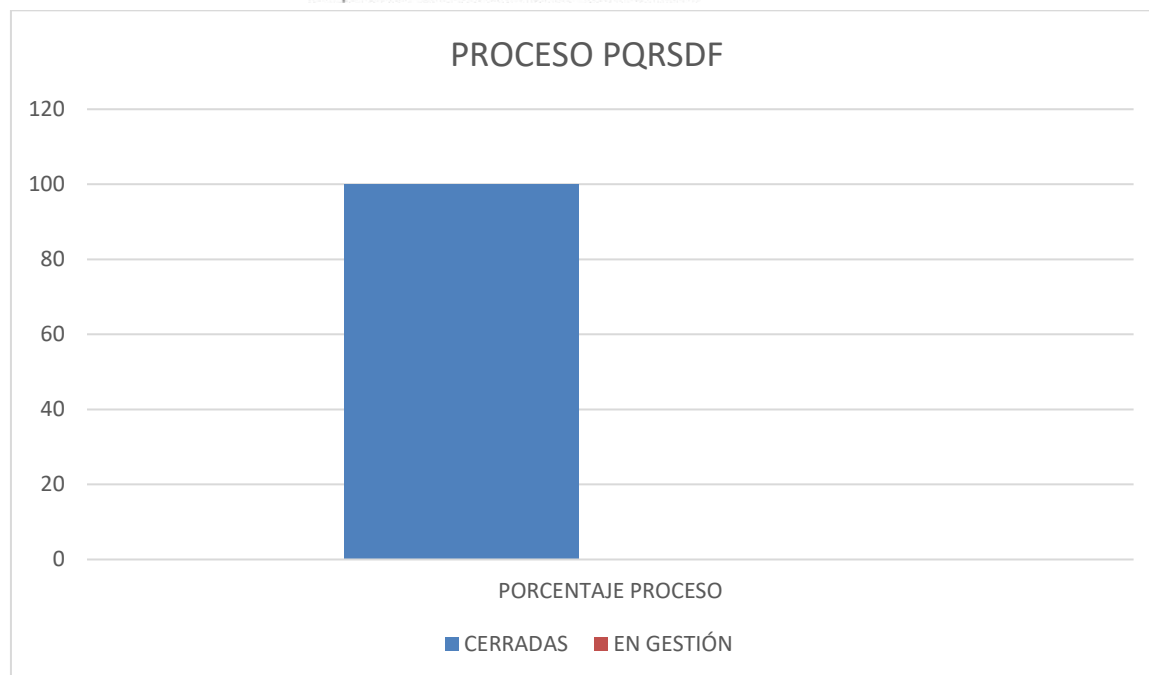
1. Total, de PQRSDF gestionadas: 36

- ENERO: 8
- FEBRERO: 14
- MARZO: 14



2. Estados de las solicitudes: 100% cerradas y 0% en gestión, dando cumplimiento a los términos de la Ley 1755 del 2025 para dar respuesta.

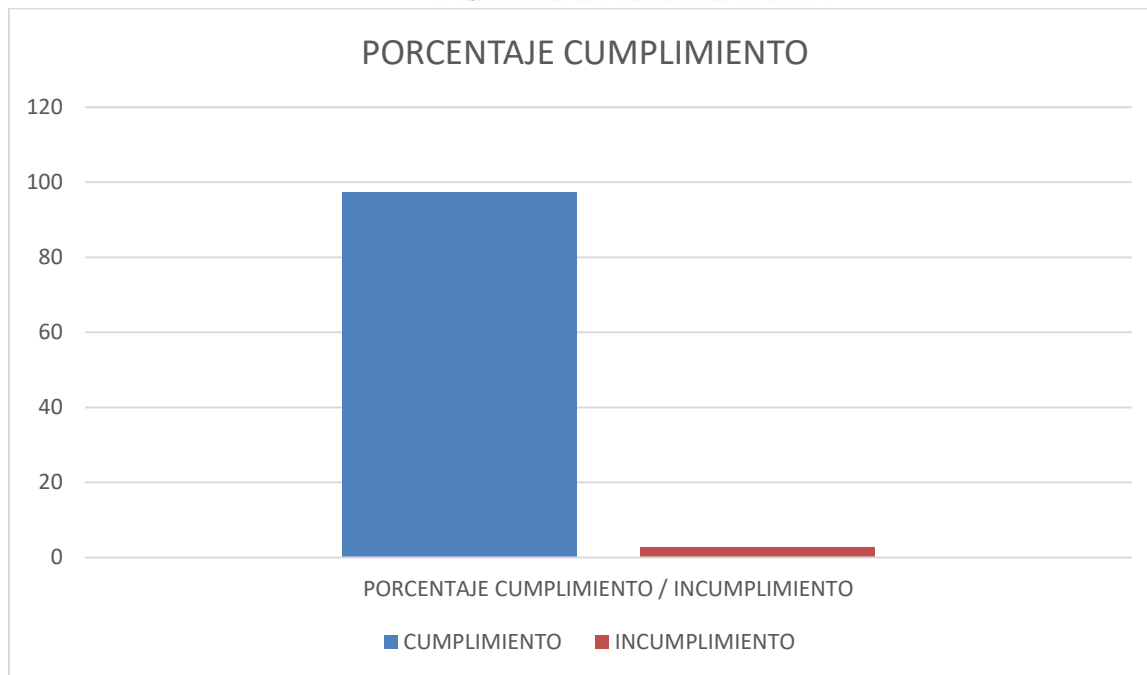
- La PQRSDF a nombre de Mónica Natalia Toro con fecha de 18/03/2026, fue contestada extra temporalmente el 21/04/2026.



3. Nivel de cumplimiento: 97.22% cumplieron con los tiempos establecidos por la normativa, está dentro de los términos de la Ley 1755 del 2025 para dar respuesta, **el 2.78% no cumplió con los tiempos establecidos por la normativa.**

Nivel de cumplimiento

Del total de PQRSDF gestionadas durante el **Primer Trimestre de 2026**, se evidencia un cumplimiento normativo del **97.22 %** en los tiempos de respuesta establecidos, lo cual refleja una gestión oportuna y eficiente de las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas. Este resultado puede apreciarse de manera gráfica en el siguiente gráfico, donde se consolida el desempeño alcanzado en la atención de las PQRSDF dentro de los plazos legales vigentes.



Análisis por Fuente de Recepción:

La Empresa de Desarrollo Sostenible del Oriente – Edeso ha dispuesto diversos canales para la recepción de PQRSDF, con el fin de garantizar el acceso oportuno, inclusivo y transparente a la atención ciudadana. Durante el primer trimestre 2026, las solicitudes fueron recibidas a través de los siguientes medios:

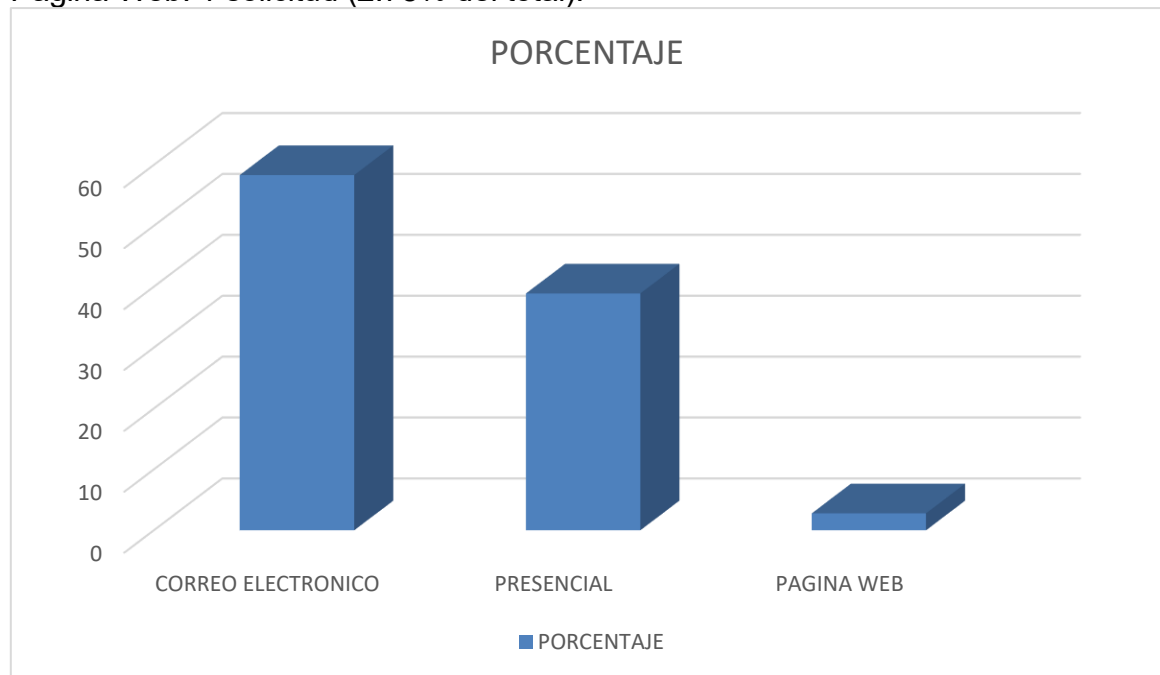
- a. **Ventanilla Única de Radicación (Presencial):** atención directa en la sede principal de la entidad.
- b. **Página Web Institucional:** mediante el formulario virtual que direcciona automáticamente las solicitudes a los correos institucionales: servicioalcliente@edeso.gov.co y edeso@edeso.gov.co

- **Correos Electrónicos Institucionales y Redes Sociales:** canales complementarios que permiten la interacción directa con los usuarios, los cuales deben ser formalizados mediante radicación oficial.

Página | 8

De acuerdo con el análisis del periodo, el canal preferido por los ciudadanos ha sido el medio electrónico, representando el 58.33% de las solicitudes radicadas, lo que evidencia una tendencia creciente hacia el uso de herramientas digitales para la interacción con la administración pública. Esto resalta la importancia de mantener operativos y bien gestionados los canales virtuales, garantizando su trazabilidad, radicación y respuesta dentro de los términos legales establecidos, a continuación, se detallan en el grafico los datos presentados.

- c. Correo Electrónico: 21 solicitudes (58.33% del total).
- d. Atención presencial / traslado interno: 14 solicitudes (38.89% del total)
- e. Página Web: 1 solicitud (2.78% del total).

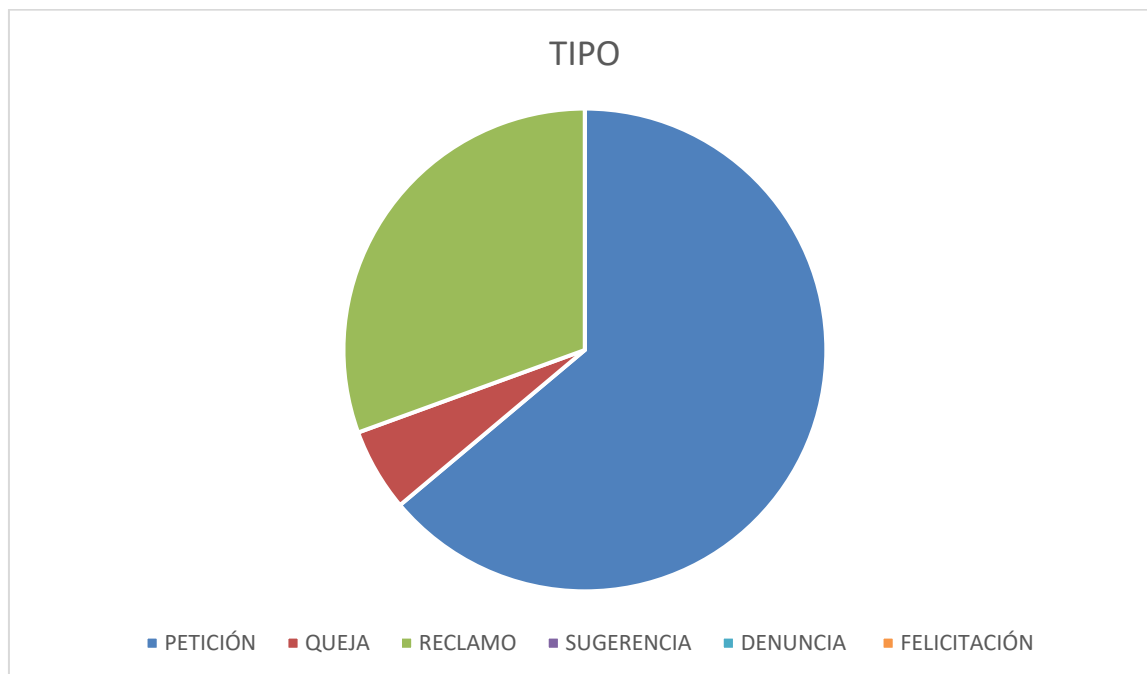


Análisis por tipo de PQRSDF:

De las 36 PQRSDF que se presentaron durante el primer trimestre del 2026, se hace el análisis de que tipos llegaron, analizados en el siguiente gráfico.

Página | 9

Tipo	total
Petición	23
Queja	2
Reclamo	11
Sugerencia	0
Denuncia	0
Felicitación	0
Total, general	36



Análisis de tipo de PQRSDF:

Durante el **Primer Trimestre de 2026**, las solicitudes recibidas en el marco del procedimiento de PQRSDF fueron clasificadas de acuerdo con los tipos de PQRSDF. El análisis de esta categoría permite identificar las áreas de mayor interés o necesidad ciudadana frente a la gestión de Edeso.

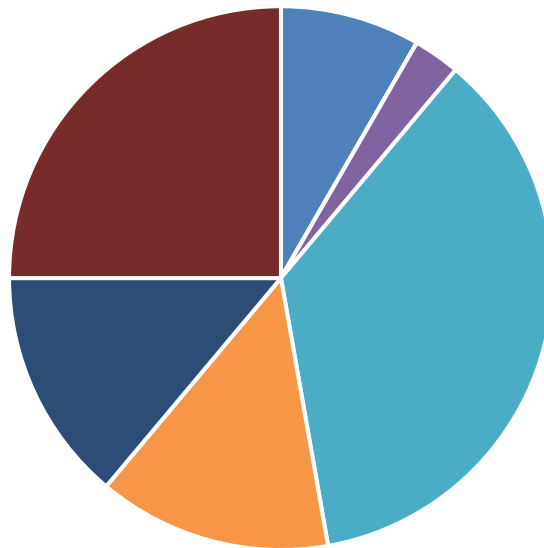
1. El tipo de PQRSDF más presentado es **Petición**, representando el 63.89% de los casos analizados.
2. El tipo **Reclamo** indica una de las áreas con alta recurrencia ciudadana.
3. El tipo **Queja** es el tipo que menos se logra percibir, es importante hacer seguimiento activo.
4. Los tipos **Sugerencia, Denuncia y Felicitación**, no se presenta ninguna PQRSDF.

Clasificación por Líneas de Acción:

De las 36 PQRSDF que se presentaron durante el Primer trimestre 2026 se presentan detalladas en la siguiente tabla de datos y analizados en el gráfico.

Líneas de acción	total
Equipamiento público	3
Escenarios deportivos	0
Mtto Infraestructura	0
Obras Nuevas	1
Otros	13
Saneamiento básico	5
Vial	5
Vivienda	9
Total, general	36

PORCENTAJE

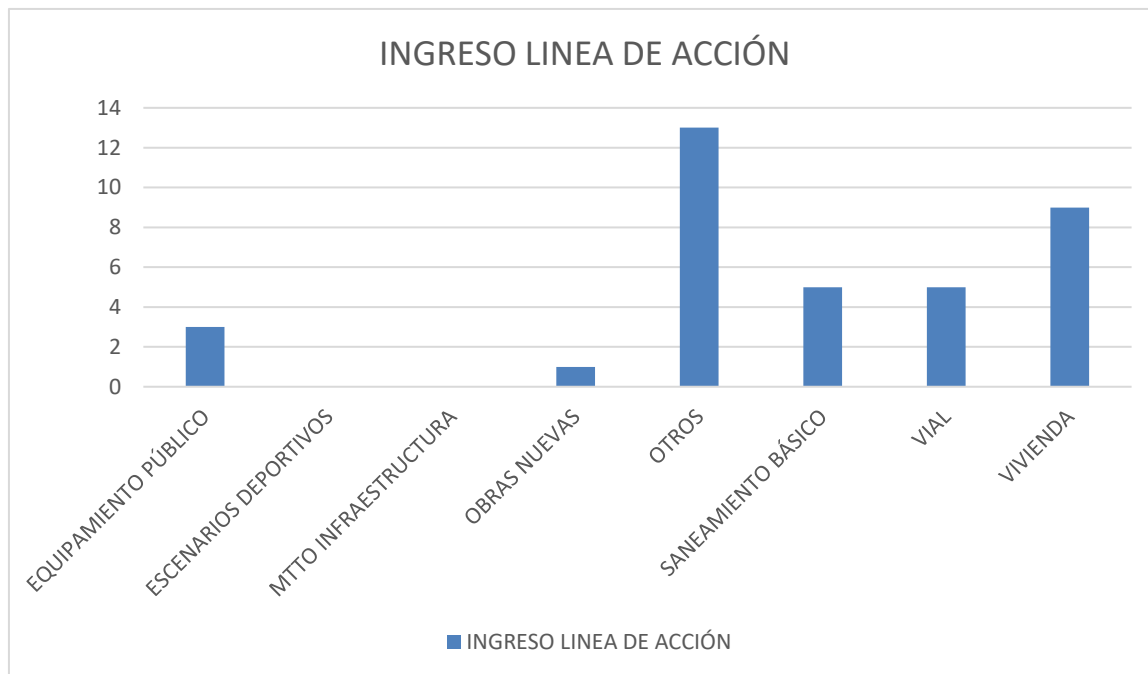


■ EQUIPAMIENTO PÚBLICO ■ ESCENARIOS DEPORTIVOS ■ MTTO INFRAESTRUCTURA ■ OBRAS NUEVAS
■ OTROS ■ SANEAMIENTO BÁSICO ■ VIAL ■ VIVIENDA

Análisis de la columna “Líneas de Acción”

Durante el primer trimestre de 2026, las solicitudes recibidas en el marco del procedimiento de PQRSDF fueron clasificadas de acuerdo con las líneas de acción institucional establecidas. El análisis de esta categoría permite identificar las áreas de mayor interés o necesidad ciudadana frente a la gestión de Edeso.

1. La línea de acción con mayor número de solicitudes es **Otros**, representando el 36.11% de los casos analizados.
2. Las categorías **Saneamiento Básico** y **Vial** tienen una frecuencia similar, indicando áreas con alta recurrencia ciudadana.
3. Aunque **Vivienda** y **Otros** tienen menor participación, es importante seguir su comportamiento para detectar posibles tendencias emergentes.



Se recomienda reforzar el seguimiento técnico y social en los proyectos de Otros, dado que concentra la mayoría de las solicitudes, lo cual puede estar indicando falta de seguimiento por parte de la interventoría, asimismo mantener la capacidad de respuesta en las demás líneas con alta frecuencia para garantizar el cumplimiento continuo.

Tiempo de Respuesta:

Tiempo promedio en días hábiles: 10 días.

Durante el primer trimestre de 2026, la Edeso mantuvo un tiempo promedio de respuesta de 10 días hábiles en la atención de las PQRSDf, cumpliendo con los plazos definidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, aunque se logró bajar estos tiempos en relación al periodo anterior es bueno que la entidad continúe implementando estrategias para seguir mejorando su autogestión.

De acuerdo con el Artículo 14 de dicha ley, los términos legales para resolver las distintas modalidades de peticiones son los siguientes:

- Peticiones de documentos e información: deben resolverse en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción.
- Consultas a las autoridades: deben resolverse dentro de los 30 días hábiles.
- Peticiones generales: se deben resolver en un plazo de 15 días hábiles.

En caso de no poder dar respuesta dentro del término legal, la norma exige que la entidad informe al interesado antes del vencimiento del plazo, señalando los

motivos de la demora y el nuevo término estimado, el cual no puede exceder el doble del originalmente previsto.

El cumplimiento estricto de estos tiempos, evidenciado en este informe, refleja el compromiso institucional de Edeso con la legalidad, la transparencia y la calidad en la atención ciudadana.

Observaciones Destacadas:

- La gran mayoría de las solicitudes fueron atendidas dentro de los tiempos legales, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1437 de 2011.
- El canal electrónico sigue consolidándose como el medio principal de recepción.

Recomendaciones y Consideraciones Finales:

Es fundamental recordar que **todas las PQRSDF que ingresan a la entidad, independientemente del canal de recepción (correo electrónico, atención presencial o traslado interno), deben ser remitidas de forma inmediata al área de archivo para su correspondiente radicación y trazabilidad.** Esta acción garantiza que cada solicitud quede formalmente registrada en el sistema y reciba el seguimiento adecuado, evitando así el riesgo de incumplimiento por falta de respuesta oportuna.

La no radicación oportuna de una solicitud podría materializar riesgos institucionales relacionados con:

1. **Incumplimiento de términos legales establecidos** en la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1437 de 2011.
2. **Afectación a la imagen institucional** por falta de respuesta oportuna.
3. **Posibles sanciones administrativas** por omisión en el trámite de peticiones

ciudadanas.

Se destaca que, durante los **últimos trimestres consecutivos**, la empresa Edeso ha **mantenido un nivel de cumplimiento del 100%**, atendiendo todas las PQRSDF dentro de los tiempos establecidos por la normativa.

Finalmente, se recomienda continuar fortaleciendo el proceso mediante:

1. El riguroso seguimiento interno a cada solicitud.
2. La sensibilización permanente a las áreas responsables sobre la importancia del registro y trazabilidad.
3. La actualización periódica de los procedimientos internos.

Mantener este nivel de cumplimiento no solo responde a las obligaciones legales, sino que refuerza el compromiso institucional con la transparencia y la atención efectiva a la ciudadanía.

Visitas en campo realizadas por el equipo Psicosocial de la EDESO y desde la Jefatura de Control Interno para verificar PQRSFD:.

- **CIUDADELA EDUCATIVA 4.0, 26 de Marzo del 2026**

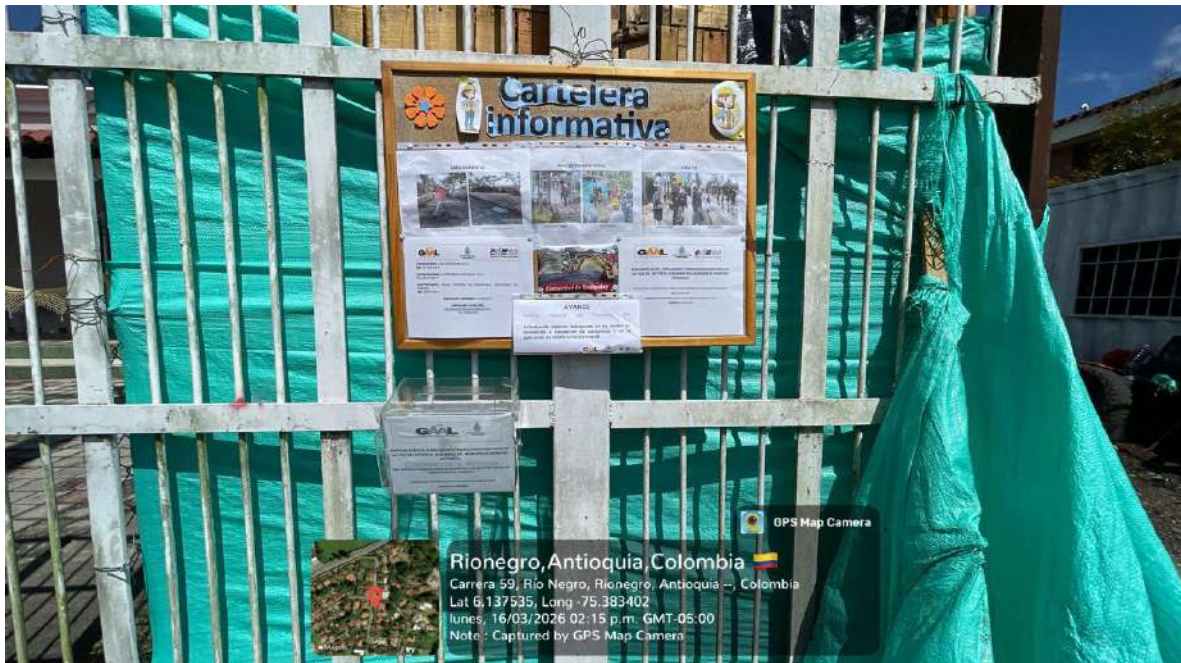
Profesionales que estaban en la obra en el momento de la visita:

Carolina Orrego Otalvaro – Jefe de Control Interno





- **REPAVIMENTACIÓN GUALANDAY**



- **ESCENARIOS DEPORTIVOS**



- **ANTIOQUIA PINTA FIRME:**



- **PALACIO MUNICIPAL**



- **PMA Galicia Alta**



- **BUZONES ESCENARIOS DEPORTIVOS GOBERNACIÓN ANTIOQUIA (TARSO, SAN JERÓNIMO, MACEO Y SAN JUAN DE URABA)**



- **BUZÓN CUBIERTA LA LELA**





INFORME SECRETARÍA EJECUTIVA

Medición de la satisfacción del ciudadano: Se selecciona una muestra del 30 % de los peticionarios que presentaron PQRSDf o solicitudes de información pública cerradas durante el Trimestre. Se realiza una encuesta telefónica o virtual, utilizando el formato FO-GD-22. Evaluar aspectos como calidad de atención, oportunidad de respuesta y nivel de conformidad con la solución entregada.

- **Metodología:** Se llevó a cabo un proceso de contacto telefónico a los usuarios que previamente habían radicado una PQRS. Durante la llamada se aplicó una encuesta estructurada que incluyó preguntas cerradas y abiertas. Cuando no se logró contacto telefónico, la encuesta fue enviada por correo electrónico
- **Proceso:**
 1. Selección de la base de datos de usuarios con PQRDFS que se les había dado respuesta.
 2. Contacto telefónico directo.
 3. Aplicación de encuesta de satisfacción.
 4. Registro de respuestas.
 5. Análisis de resultados.
- **Resultados:**
 - ✓ Número de llamadas realizadas
Total de usuarios contactados: ____14____
Llamadas efectivas: ____10____
Llamadas no contestadas: ____4____
 - ✓ Nivel de satisfacción
Muy satisfecho: 43%
Satisfecho / Insatisfecho (1–4): 28%
Sin respuesta: 29%
 - ✓ Evaluación del servicio
Califique la atención recibida (5 = Excelente, 1 = Muy Mala)
 - a. Calidad del Servicio
 - Oportunidad (Tiempo en que fue atendida su solicitud o

requerimiento)

- Claridad (Facilidad para comprender la información recibida)
- Suficiencia (Información completa)
- Coherencia (La respuesta contenía toda la información necesaria)

b. Trato Recibido

- Calidez (Amabilidad, respeto y cordialidad por parte del servidor público o contratista)
- Acceso para formular la PQRSDF (Grado de dificultad para acceder al trámite)
- Actitud y disposición del personal (Voluntad para ayudar y resolver su solicitud)
- Conocimiento del Servidor Público o Contratista (Dominio del tema o competencia en la atención)

- **Análisis**

De acuerdo con los resultados obtenidos:

- ✓ El análisis de las 14 encuestas realizadas evidencia que el 43% de los usuarios se encuentra muy satisfecho, lo que refleja una percepción positiva frente a la atención y gestión de las PQRDFS.
- ✓ Un 28% de los usuarios manifestó niveles de satisfacción entre regular e insatisfecho, lo que indica la existencia de aspectos por mejorar en la calidad del servicio, especialmente en la oportunidad y efectividad de las respuestas.
- ✓ Se identifica que un 29% de los usuarios no respondió la encuesta, lo cual limita el análisis completo de la percepción del servicio y evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias para realizar la encuesta

- **Hallazgos**

- ✓ Alta percepción positiva en la atención del personal.
- ✓ Necesidad de mejorar tiempos de gestión en ciertos casos.
- ✓ Importancia de realizar el seguimiento hasta que sea resuelta la inconformidad.

- **Recomendaciones**

- ✓ Optimizar los tiempos de respuesta en la gestión de PQRS.

- ✓ Implementar seguimiento más riguroso a los casos abiertos.
- ✓ Mejorar los canales de comunicación con los usuarios.

Las llamadas de encuesta de satisfacción evidencian un nivel general positivo en la atención de PQRS; no obstante, es fundamental continuar implementando acciones de mejora para garantizar un servicio más eficiente, oportuno y centrado en el usuario.

CONCLUSIONES GENERALES JEFE DE CONTROL INTERNO:

En ejercicio de las funciones de seguimiento y evaluación asignadas a la Jefatura de Control Interno, y en atención a la importancia de fortalecer la gestión institucional orientada al servicio al ciudadano, se imparten las siguientes recomendaciones para el adecuado manejo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Felicitaciones y Sugerencias (PQRDFS), en armonía con los lineamientos del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la Política de Atención al Ciudadano:

1. Trazabilidad y oportunidad en la gestión

Se debe garantizar el registro, seguimiento y control integral de todas las PQRDFS desde su recepción hasta su cierre, asegurando el cumplimiento de los términos legales y evitando respuestas extemporáneas mediante mecanismos de control y alertas.

2. Estandarización de procedimientos

Es necesario aplicar lineamientos claros y uniformes para la atención de PQRDFS, incluyendo protocolos definidos, uso de plantillas institucionales y criterios jurídicos homogéneos que garanticen coherencia en las respuestas.

3. Uso de lenguaje claro

Las respuestas deben caracterizarse por su claridad, precisión y suficiencia, evitando tecnicismos innecesarios y asegurando que el ciudadano comprenda plenamente la información suministrada.

4. Gestión del riesgo:

Se deben identificar, analizar y mitigar los riesgos asociados a la gestión de PQRDFS, especialmente aquellos relacionados con incumplimiento de términos, respuestas incompletas o reiteración de inconformidades.

5. Análisis de información y mejora continua

Se recomienda realizar análisis periódicos de las PQRDFS recibidas, con el fin de identificar causas recurrentes, generar informes de gestión y proponer acciones de mejora que fortalezcan la prestación del servicio.

6. Articulación institucional

Las dependencias deben trabajar de manera coordinada, definiendo responsables claros y estableciendo tiempos internos que permitan cumplir oportunamente con los requerimientos ciudadanos.

7. Cultura de servicio

Se invita a todos los servidores a fortalecer la cultura de servicio, actuando con responsabilidad, respeto y compromiso frente a las necesidades de la ciudadanía, contribuyendo a la prevención del daño antijurídico.

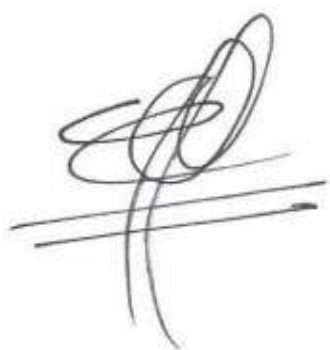
8. Seguimiento y evaluación

La Jefatura de Control Interno continuará realizando seguimiento a la gestión de PQRDFS, verificando el cumplimiento normativo y la calidad de las respuestas, con un enfoque preventivo y de mejora continua.

9. Transparencia y acceso a la información

Se deberá garantizar la adecuada divulgación de los canales de atención, así como la publicación de información relacionada con la gestión de PQRDFS, en cumplimiento de los principios de transparencia y acceso a la información pública.

Agradezco su compromiso en la implementación de estas recomendaciones, las cuales contribuyen al fortalecimiento institucional y a la generación de confianza en la ciudadanía.

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the bottom.

CAROLINA ORREGO OTÁLVARO

Jefe de Control Interno