

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

SEGUIMIENTO DEL 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2025
SEGUNDO SEMESTRE 2025

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 Diciembre del 2025**, correspondientes al periodo comprendido **entre el 1 de Julio del 2025 al 30 de Junio del 2025**, que recopila todas las PQRSDF 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 “EDESOS” 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 a Empresa de Desarrollo del Oriente Edeso.

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 Julio y Diciembre 2025**, basado en la información radicada en los canales de comunicación oficiales:

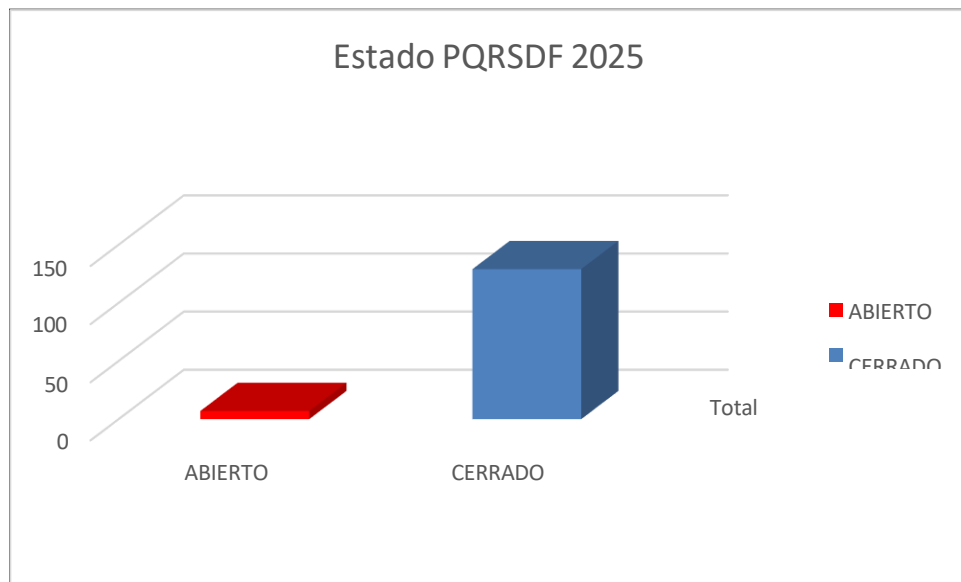
- El archivo
- La línea telefónica 5204060 ext 1800,
- El correo electrónico: servicioalcliente@edeso.gov.co, archivo@edeso.gov.co,
- La página WEB
- Buzón de sugerencias

Este informe abarca el seguimiento detallado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSF) recibidas y gestionadas durante el periodo comprendido entre Julio y Diciembre del 2025.

El Auxiliar Administrativo Gestión Documental G-25 , Osvaldo de Jesús Monsalve Ospina presenta el siguiente informe:

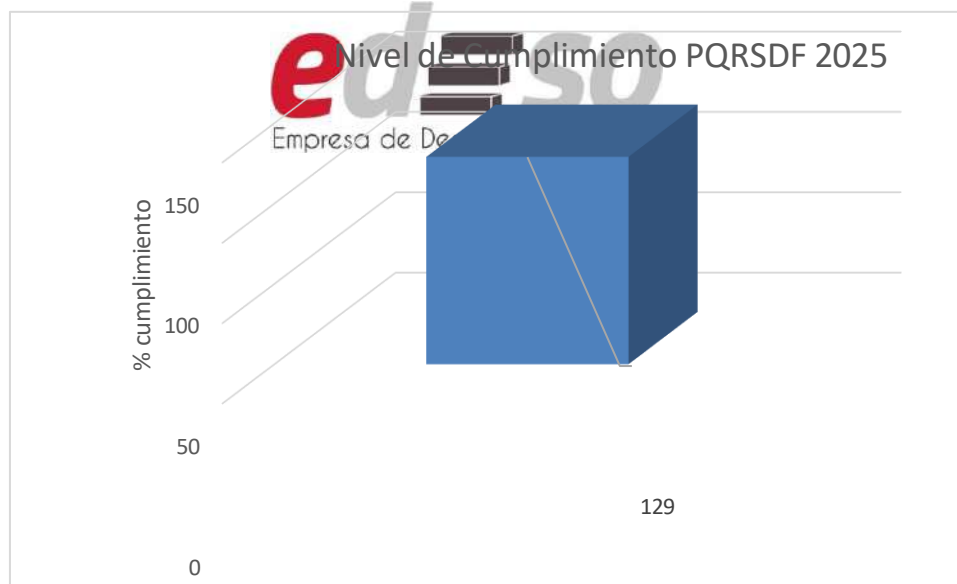
Resumen General:

1. Total, de PQRSF gestionadas: 136
2. Estados de las solicitudes: 95% cerradas y 5% en gestión
3. Nivel de cumplimiento: 100% cumplieron con los tiempos establecidos por la normativa.



Nivel de cumplimiento

Del total de PQRSDf gestionadas durante el período 2025, se evidencia un cumplimiento normativo del 100 % 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:

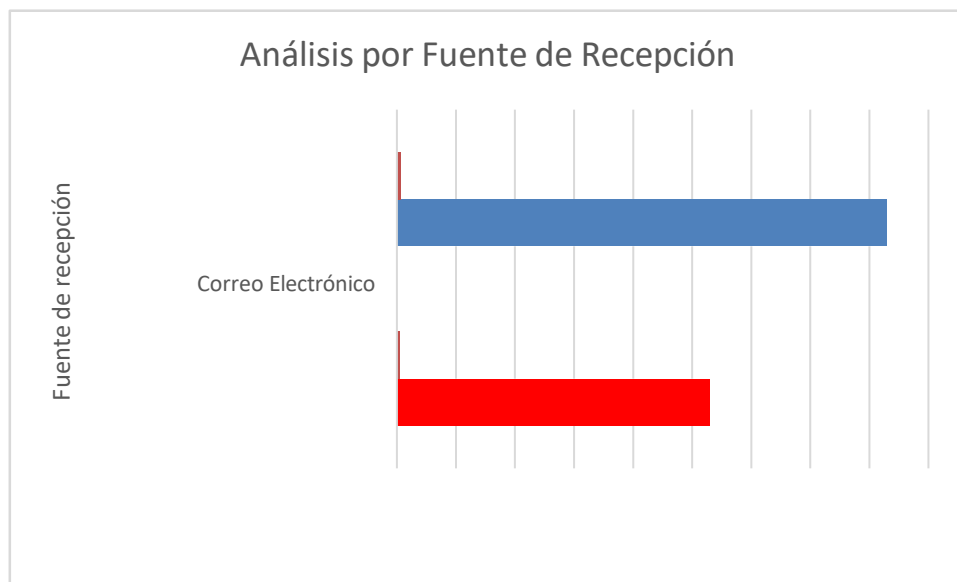
La Empresa de Desarrollo Sostenible del Oriente – Edeso ha dispuesto diversos canales para la recepción de PQRSDF, con el fin de garantizar el acceso oportuno, inclusivo y transparente a la atención ciudadana. Durante el año 2025, las solicitudes fueron recibidas a través de los siguientes medios:

- **Ventanilla Única de Radicación (Presencial):** atención directa en la sede principal de la entidad.
- **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.

De acuerdo con el análisis del periodo, el canal preferido por los ciudadanos ha sido el medio electrónico, representando el 61% 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.

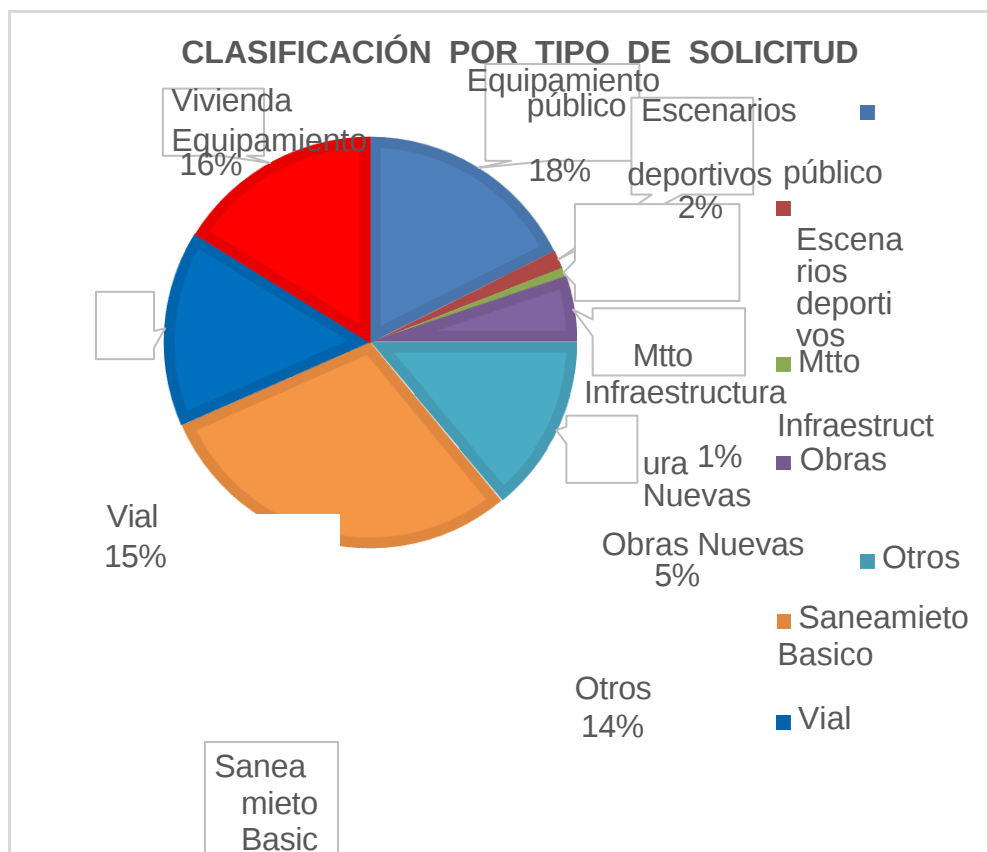
- Correo Electrónico: 83 solicitudes (61% del total).
- Atención presencial / traslado interno: 53 solicitudes (39% del total).



Clasificación por Tipo de Solicitud:

De las 136 PQRSDF que se presentaron durante el 2025 se presentan detalladas en la siguiente tabla de datos y analizados en el gráfico.

Líneas de acción	total
Equipamiento público	24
Escenarios deportivos	2
Mtto Infraestructura	1
Obras Nuevas	7
Otros	19
Saneamiento básico	40
Vial	21
Vivienda	22
Total, general	136

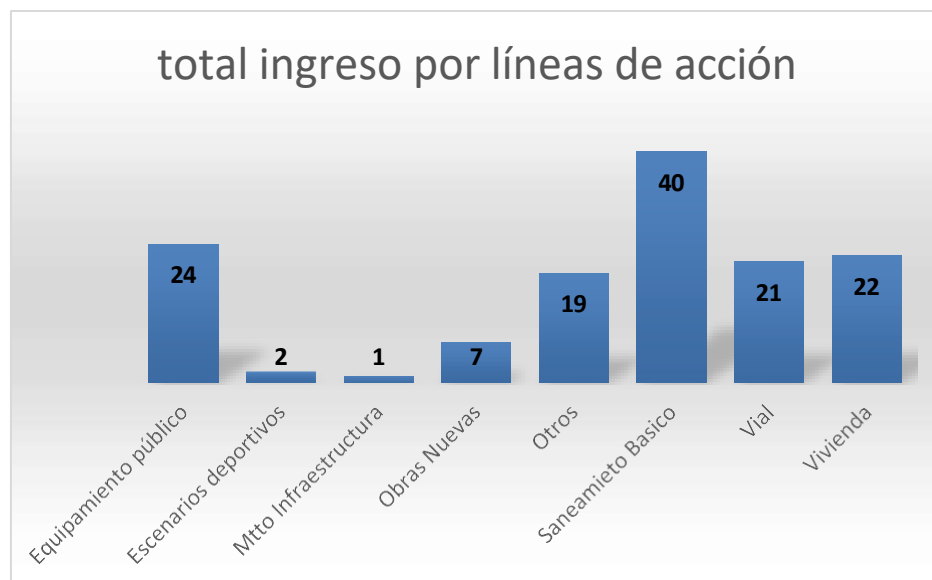


o 29%

Análisis de la columna “Líneas de Acción”

Durante el año 2025, 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 **Saneamiento Básico**, representando más del 29% de los casos analizados.
2. Las categorías **Vivienda**, **Equipamiento Público** y **Vial** tienen una frecuencia similar, indicando áreas con alta recurrencia ciudadana.
3. Aunque **Otros** y **Obras Nuevas** 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 Saneamiento Básico, 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 año 2025, la Edeso mantuvo un tiempo promedio de respuesta de 10 días hábiles en la atención de las PQRSD, 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:

- Todas 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 desde la Jefatura de Control Interno para verificar PQRSFD: 5 de Agosto del 2025.

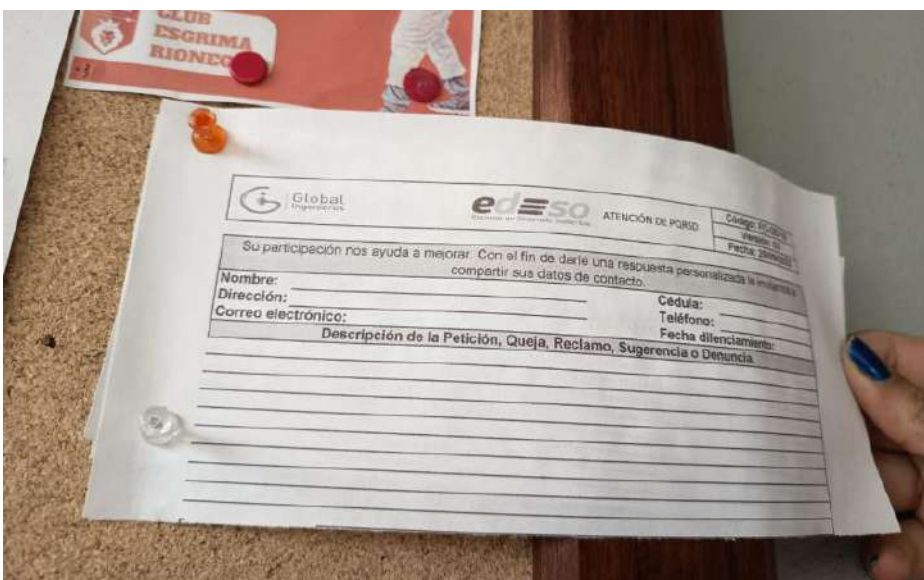
- **COLISEO RUBEN DARIO QUINTERO**

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

Maria Cristina Ospina Araque- Socio Ambiental

Yuliana Ceballos - SST





Oportunidad de Mejora

Descripción:

Durante la visita en campo se evidenció que en la cartelera informativa se encuentra publicado un correo electrónico que no corresponde al canal oficial dispuesto por la entidad para la recepción y gestión de las PQRDFS.

Riesgo identificado:

La divulgación de un canal no oficial puede generar reprocesos, pérdida de información, incumplimiento en los tiempos de respuesta, afectación en la trazabilidad de las solicitudes y riesgo de incumplimiento normativo frente al derecho de petición y a los lineamientos internos de gestión documental.

Recomendación:

Actualizar de manera inmediata la información publicada en carteleras y demás medios físicos o digitales, asegurando que únicamente se divulguen los canales oficiales definidos por la entidad para la recepción de PQRDFS. Adicionalmente, se sugiere implementar un mecanismo periódico de verificación de la información publicada en puntos de atención al ciudadano, con el fin de garantizar su coherencia y vigencia.

• OBRAS COMPLEMENTARIAS

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

Interventoría:

- Ana María Gómez
- Julián Calderón.

Contratista:

- Simón Gutiérrez
- Valentina Londoño



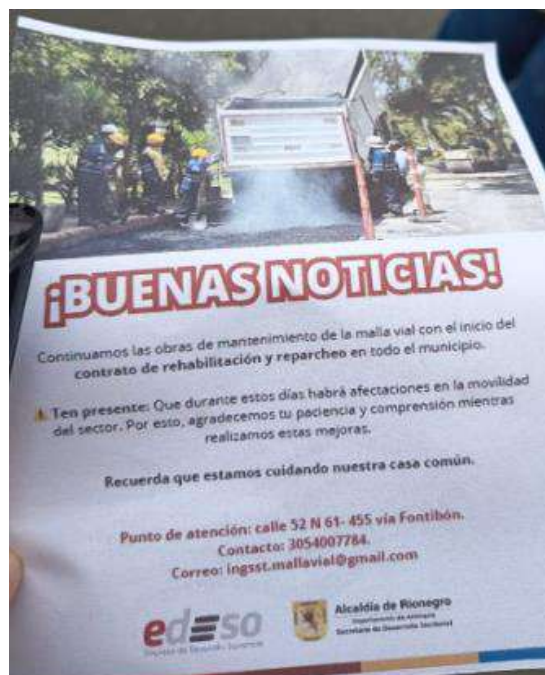
- **PAISAJISMO DEL PARQUE PAISAJES DEL AGUA**

Profesionales que atendieron la visita:

- ✓ Sandra Hincapié (Ambiental)



- **REPARCHEO:**



**CAPACITACIÓN REALIZADA POR LA JEFATURA DE CONTROL INTERNO A LOS SUPERVISORES
SOBRE LAS PQRDFS: 1 de Septiembre del 2025.**

Logo		REGISTRO DE ASISTENCIA		Versión: 2		
Fecha: 1/Septiembre/2025		Fecha: 10/10/2018				
Lugar: DECK		Hora inicio: 9:00 A.M		Hora final: 10:00AM.		
Dependencia: Control Interno - Secretaría General		No. Consecutivo				
Objetivo: Recomendaciones PQRDF						
No.	NOMBRE	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	ENTIDAD DEPENDENCIA	CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO
1	Sebastián Castañeda	1036888801	Técnica	AP Sup		304338886
2	Mateo Alvarez Garzón	1036403356	Técnica	Apoyo sup		313371634
3	Miguel Ángel García Morales	100000052	Técnica	Practicante		314183155
4	Johana Castrillon G.	1036939612	Técnica	Apoyo Sup.		313680953
5	David Jaramila Arias	1178405618	Técnica	Apoyo Sup		3173642377
6	Natalia Martínez Jurado	39453921	Técnica	Apoyo sup		3105004591
7	Mateo Albaladejo Jaramillo	1036462153	Técnica	Apoyo S.P		315114120
8	Leire P. Sánchez Granda	1098624233	Técnica	Apoyo S.P		316805463
9	Gladio Herrera Hamestrova	39457710	Técnica	Social	social.technico@edeso.gov.co	312242096
10	Eduardo Nolasco Ocampo	1152188641	Técnica	pu. de S.T.		320048616
11	Laura Monsalve Monsalve	1038413436	Técnica	Ap Supervisión		3136271508
12	Natalia Álvarez Páez	1036423412	Técnica	Apoyo SST		3129133350
13	Marcelo Castro Alvarado	1036940855	Técnica	Apoyo S.		320525424
14	Yenny Edith del P.	301449296	Técnica	Apoyo S.		330726943
15	Yolielva Gaudet P.	10364761331	Técnica	Atx. Pdu		18007
16	Don Carlos	75998370	Técnica	PV. de S.T.	arquitectura@edeso.gov.co	
17	Don Carlos Castaño Páez	15435110	Técnica	P.V. S.T.		31556543
18	Diana Navarro P.	21492393	Gerencia	S. Ger.	juridica@edeso.gov.co	3103006823
19	CAROLINA ORRIGO OTÁVIA	1036929473	Jefe de I.	Jefe de I.	control@edeso.gov.co	3006240031
20	Diana M. Machado B.	394537357	Enlace	Enlace	direccion@edeso.gov.co	3006770000
21	Angela Escobar Ospina	48459168	Asesoría	P.V. P.I.B.	seguridad@edeso.gov.co	304100
22	Lina María Andía Páez	47603197	Técnica	Under local	social.technico@edeso.gov.co	321070875
23	Carolina Monsalve Páez	15441900	Archivo	Liber	archivo@edeso.gov.co	31005
24	Maria Patricia Gómez Páez	10594890	Técnica	Atención Técnico	atencion@edeso.gov.co	31009999
25	David E. Santander Echazuri	1000162609	Técnica	Apoyo Sup.	direccion@edeso.gov.co	3122416415
	José Alfredo Góez de	106934020	Técnica	Comp. Social Unid.	social.technico	3193264871

**REUNIÓN CON LOS PROFESIONALES SOCIALES RESPONSABLES DEL SEGUIMIENTO PQRDFS EN
LAS OBRAS QUE EJECUTA LA EDES0: Septiembre 23 del 2025.**



ed=so Empresa de Desarrollo Sostenible		REGISTRO DE ASISTENCIA					Código:	FO-GH-14
							Versión:	2
							Fecha:	10/10/2018
Lugar:	DECK						Fecha:	23/Septiembre/2025
Dependencia:	Oficina de Control Interno - Secretaría General						Hora Inicio:	10:30 A.M
Objetivo:	PQRDFS en Obra						Hora final:	12:00 P.M
No.	NOMBRE	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	ENTIDAD/DEPENDENCIA	CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	FIRMA	
1	Alexander Giraldo	1076971026	Edeso	P. Social	social@edeso	1865	[Firma]	
2	Graciela Herrera H.	39487710	Técnica	Social	" "	31242096	Graciela H.	
3	Alexandra Giraldo A.	1033414265	Técnica	Social	" "	31233333	Alexandra G.	
4	Valeria Giraldo Ospina	1036466441	Edeso	P. Comunicaciones	" "	31051323	Valeria G.	
5	Leidy Giraldo Espinosa	100146466	Edeso	A. Jurídico	leidy.espinosa@edeso	350101310	Leidy G.	
6	Diana Navarro Pontoya	21492 893	Edeso	S. Social	gondica.berdoso	-	Diana N.	
7	JULIA FERNANDA GUTIERREZ	1036932089	Edeso	Arch. Administrativo	" "	31051323	Julia F.	
8	Angela Escobar Ospina	43457168	Edeso	P. U. P. I. G	angelalef@edeso	1000	Angela E.	
9	Lesly Arias Pender	1007238819	Edeso	S. ejecutivo	edeso@edeso.gov.co	-	Lesly A.	
10	Carolina Orrego Ojalá	15441900	Edeso	Lider Archivo	carolina@edeso.gov.co	7805	Carolina O.	
11	CAROLINA ORREGO OJALÁ	1036929993	Edeso	Jefe OCI	controlinterno	30067000	[Firma]	
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								

Octubre 1, socialización formato llamadas.

ed=so Empresa de Desarrollo Sostenible		REGISTRO DE ASISTENCIA					Código:	FO-GH-14
							Versión:	2
							Fecha:	10/10/2018
Lugar:	EDES0						Fecha:	01/Octubre/2025
Dependencia:	Control Interno -						Hora Inicio:	10:00 A.M
Objetivo:	Se socializa con la Secretaría Ejecutiva el formato FO-GD-72 Encuesta de Satisfacción del Ciudadano						Hora final:	11:00 A.M
No.	NOMBRE	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	ENTIDAD/DEPENDENCIA	CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	FIRMA	
1	CAROLINA ORREGO OJALÁ	1036929993	Edeso	Jefe OCI	controlinterno	30067000	[Firma]	
2	Lesly Johana Arias P.	1007238819	Edeso	S. ejecutivo	edeso@edeso.gov.co	31473347	Lesly A.	
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								

CAPACITACIÓN SUPERVISORES Y CONTRATISTA PQRDFS: 2 DE OCTUBRE DEL 2025.





REGISTRO DE ASISTENCIA

Código: FO-GH-14
Versión: 2
Fecha: 10/10/2018

Lugar: DECK EDESO				Fecha: 02/10/Octubre/2018			
Dependencia: Sub. Activa y Financiera - Control Interno				Hora Inicio: 2:00 PM			
Objetivo: Socialización Atención y Trámite PQRD F. BU OBPA				Hora final: 3:00 PM			
				No Consecutivo			
Nº	NOMBRE	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	ENTIDAD DEPENDENCIA	CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELÉFONO	FIRMA
1	WILSA FERNANDA NOGA S.	103698650	COMPI	Social Interno	Wilsa.noga@edes0.com	34218281	[Firma]
2	Nelia Alejandra Kamille Valencia	1038401387	Interventoría	Profesional SST	alejanra.202010@gmail.com	322650665	[Firma]
3	Alexandra Consuelo Argüelles	1088114785	Edeso	Ap. Social	Social.fornicadores@edes0.com	311233330	[Firma]
4	Lyneth Elizabeth Cárdenas	314511114	Edeso	Ambiental	ambiental.edeso@edes0.com	310627000	[Firma]
5	Milva Mariana Gómez Rojas	1036948760	Edeso	Y Control Sonido	Control.tecnico@edes0.com	3131997943	[Firma]
6	Laura Michele Ramírez Ruiz	1019097732	Contratista	Ref. Socio Ambiental	lauramr242024@gmail.com	3192105734	[Firma]
7	Juliana Rendón Arango	1036690402	Interventoría	Ref. Socio Ambiental	intervenior@edes0.com	323443205	[Firma]
8	DANI VALLEJO, D.	1020439481	Contratista	ING. ANA	Contratista.Pqr.dani.vallejo@gmail.com	312255429	[Firma]
9	Alexandro Centro Alzate	1036940835	Edeso	Apoyo Sup.	alexandro25242@gmail.com	320525420	[Firma]
10	Luis E. González Lobo	1036940835	Edeso	DIY UEN - 2º año	luisgonzalezlobo2000@gmail.com	312377771	[Firma]
11	Gladis Herrera H	394557710	Edeso	Social	gladisherrera@edes0.com	312242056	[Firma]
12	CAROLINA OLIVERO PARRA	1036929973	Edeso	Tepe OCI	carolinolivero@edes0.com	300699001	[Firma]
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							

REGISTRO DE ASISTENCIA

Código: FO-GH-14
Versión: 2
Fecha: 10/10/2018

Lugar:	DECK EDES0	Fecha:	02/10/Octubre/2018				
Dependencia:	Sub. Activas y financieras - Control Interno	Hora Inicio:	2:00PM				
Objetivo:	Socialización Atención y Trámite PQRSD F. BU OBPA - Control Interno	Hora final:	3:00PM				
No. Consecutivo							
No.	NOMBRE	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	ENTIDAD DEPENDENCIA	CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELÉFONO	FIRMA
1	Carlos Rodríguez Gómez	1000894860	Clarify An. HfG	Represent. legal	carlosrodriguez@clarify.com	313408005	[Firma]
2	Luis María Roca Saura	1088914785	Drs. Hecetas HfG	Dry. Socio Ambiental	luisroca@hcg.com	318362331	[Firma]
3	Marta Alejandra Barreiro Pineda	11402.213.700	Com. Social	Ref. Socio Ambiental	martabarreiro@comsocial.com	310732404	[Firma]
4	Patricia Guzmán Tamayo	1080360955	Arguingenio	Resid. Socio Ambiental	patriciaguzman@arguingenio.com	312554342	[Firma]
5	BETH MAETALCA C	1040781502	ALTA CONSTRUCCION	Resid. Socio Ambiental	bethmaetalcac@altaconstruccion.com	313634345	[Firma]
6	Paula Alejandra Freida R	110594952	PROYECTOS	Ref. Socio Ambiental	paulaalejandrafreida@gmail.com	310409495	[Firma]
7	Juan Rios	100914918	Iniciativa SRS U	Residente Social	juanrios@iniciativa.com	310433318	[Firma]
8	Andrés Sánchez	1036937309	Iniciativa SRS	Res. Ambiental	andres@iniciativa.com	321911322	[Firma]
9	Marta Adelara Jaramilla	1036940835	Edeso	Ap. Sup.	martadelara@edes0.com	313443370	[Firma]
10	Natanael Giraldo Ospina	1036940835	Edeso	Pl. Comunicaciones	natanaelgiraldo@edes0.com	313443370	[Firma]
11	Luis María A. Jilva Molina	1036940835	Edeso	Social	luismaria@edes0.com	310804450	[Firma]
12	Natalia Martínez Durán	314537721	Técnica	Apoy. Superv.	nataliamartinez@edes0.com	310804450	[Firma]
13	Yolanda Gómez Pineda	1036940835	Técnica	Ases. Adm.	yolandagomez@edes0.com	310804450	[Firma]
14	Luis J. Rios	100914918	Gestión SRS U	Gestión SRS U	luisrios@iniciativa.com	310433318	[Firma]
15	José Carlos Castaño R	154394110	Técnica	P.Q. G. A	josecastano@edes0.com	313443370	[Firma]
16	Patricia Guzmán Tamayo	1080360955	Edeso	J. (Marta C. J.)	patriciaguzman@arguingenio.com	312554342	[Firma]
17	Marta Delgado Sánchez	1000397807	Técnica	Apoy. Sup.	martadelgado@edes0.com	310804450	[Firma]
18	Christian Cortáez S	1036940835	Técnica	Ap. Sup.	christiancortez@edes0.com	310804450	[Firma]
19	Nery Edith Cárdenas	314537721	Técnica	Ap. Sup.	nerycardenas@edes0.com	310804450	[Firma]
20	Daniel F. Santamaría F.	1000894860	Técnica	Apoy. Superv.	danielfsantamaria@clarify.com	313443370	[Firma]
21	Marta Delgado Sánchez	1036940835	Técnica	Apoy. Sup.	martadelgado@edes0.com	310804450	[Firma]
22	José Carlos Castaño R	154394110	Técnica	Apoy. Sup.	josecastano@edes0.com	313443370	[Firma]
23	Patricia Guzmán Tamayo	1080360955	Edeso	Resid. Socio Ambiental	patriciaguzman@arguingenio.com	312554342	[Firma]
24	Natanael Giraldo Ospina	1036940835	Edeso	Pl. Comunicaciones	natanaelgiraldo@edes0.com	313443370	[Firma]
25	Enzo Franco Sánchez	1036940835	Interventoría	Ref. Socio Ambiental	enzo@iniciativa.com	310433318	[Firma]

De manera ilustrativa a continuación se procede a realizar algunos ejemplos de la encuesta realizada por la Secretaría Ejecutiva para algunas PQRSDf.

		ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO - ATENCIÓN PQRSDf		Código: FO-GD-22				
				Versión: 01				
				Vigencia: 17/07/2025				
Estimado ciudadano(a): La EDESO gestiona proyectos de desarrollo urbano y rural para mejorar la vida de los habitantes, considerando factores sociales, ambientales y económicos. Su participación es esencial para mejorar nuestros servicios. ¡Gracias por ayudarnos a ser mejores!								
1. ¿Qué canal utilizó para realizar su trámite? (Seleccione solo uno) - Marque con X								
☐ 1 Canal Ventanilla Única Correspondencia - Presencial		☐ 4 Canal Telefónico o Verbal						
☒ 2 Canal Correo Electrónico: archivo@edeso.gov.co / servicioalcliente@edeso.gov.co		☐ 5 Buzón Físico: Sede Edeso /Otras Sedes (Obras o espacios de socialización)						
☐ 3 Canal Portal Web https://edeso.gov.co/pqrstdf/								
2. Califique la atención recibida (5 = Excelente, 1 = Muy Mala)								
		Excelente	5	4	3	2	1	Muy Mala
A. Calidad del Servicio								
Oportunidad (Tiempo en que fue atendida su solicitud o requerimiento)			X					
Claridad (Facilidad para comprender la información recibida)			X					
Suficiencia (Información completa)			X					
Coherencia (La respuesta contenía toda la información necesaria)			X					
B. Trato Recibido								
Calidez (Amabilidad, respeto y cordialidad por parte del servidor público o contratista)			X					
Acceso para formular la PQRSDf (Grado de dificultad para acceder al trámite)			X					
Actitud y disposición del personal (Voluntad para ayudar y resolver su solicitud)			X					
Conocimiento del Servidor Público o Contratista (Dominio del tema o competencia en la atención)			X					
3. ¿Qué medio prefiere para recibir la respuesta? - Marque con X								
☐ Verbal (Atención personalizada)		☐ Virtual (Correo electrónico)						
☐ Escrito (Dirección física de correspondencia)		☐ Otro ¿Cuál: _____						
4. ¿Le propusieron agilizar el trámite a cambio de algún beneficio económico o material? - Marque con X								
☐ SI		☒ NO						
5. ¿Desea registrar alguna sugerencia u observación sobre la atención recibida?								
☐ SI		☒ NO						
¿Cuál?:								
6. Fecha de diligenciamiento		7. Nombre del Ciudadano (a)		8. Correo Electrónico				
1 10 2025		CONCEJAL CRISTIAN OSPINA		cristianospina@gmail.com				
				9. No. Radicado PQRSDf				
				Radicado Edeso 0354				
10 Observaciones								
El día 01 de Octubre siendo las 11:00 AM se le realizó la llamada al concejal el cual procedió a dar respuesta a la encuesta.								

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO - ATENCIÓN PQRSDF	Código: FO-GD-22
		Versión: 01
		Vigencia: 17/07/2025

Estimado ciudadano(a): La EDESO gestiona proyectos de desarrollo urbano y rural para mejorar la vida de los habitantes, considerando factores sociales, ambientales y económicos. Su participación es esencial para mejorar nuestros servicios.
¡Gracias por ayudarnos a ser mejores!

1. ¿Qué canal utilizó para realizar su trámite? (Seleccione solo uno) - Marque con X	
☐ 1 Canal Ventanilla Única Correspondencia - Presencial ☒ 2 Canal Correo Electrónico Institucional : archivo@edeso.gov.co / s ☐ 3 Canal Portal Web (www.edeso.gov.co/pqrsdf)	☐ 4 Canal Telefónico o Verbal ☐ 5 Buzón Físico: Sede Edeso /Otras Sedes (Obras, puntos de atención comunitaria o espacios de socialización)

2. Califique la atención recibida (5 = Excelente, 1 = Muy Mala)							
	Excelente	5	4	3	2	1	Muy Mala
A. Calidad del Servicio							
Oportunidad (Tiempo en que fue atendida su solicitud o requerimiento)				X			
Claridad (Facilidad para comprender la información recibida)		X					
Suficiencia (Información completa)		X					
Coherencia (La respuesta contenía toda la información necesaria)		X					
B. Trato Recibido							
Calidez (Amabilidad, respeto y cordialidad por parte del servidor público o contratista)		X					
Acceso para formular la PQRSDF (Grado de dificultad para acceder al trámite)							
Actitud y disposición del personal (Voluntad para ayudar y resolver su solicitud)				X			
Conocimiento del Servidor Público o Contratista (Dominio del tema o competencia en la atención)		X					

3. ¿Qué medio prefiere para recibir la respuesta? - Marque con X	
☐ Verbal (Atención personalizada) ☐ Escrito (Dirección física de correspondencia)	☐ Virtual (Correo electrónico) ☐ Otro ¿Cuál: _____

4. ¿Le propusieron agilizar el trámite a cambio de algún beneficio económico o material? - Marque con X	
☐ SI	☒ NO

5. ¿Desea registrar alguna sugerencia u observación sobre la atención recibida?	
☐ SI	☐ NO

¿Cuál?: Agilizar los tramites

6. Fecha de diligenciamiento	7. Nombre del Ciudadano (a)	8. Correo Electrónico			
<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>10</td> <td>2025</td> </tr> </table>	1	10	2025	MARGARITA SANCHEZ	mairis198@hotmail.com
1	10	2025			
		9. No. Radicado PQRSDF			
		Radicado Edeso 0367			

10 Observaciones

El día 01 de Octubre siendo las 10:58 AM se le realizaron 2 llamadas al numero 3147994316 el cual se encontraba en la solicitud, contesto la señora Maira Castrillon quien expresa ser la hija de la solicitante. La señora Maira expresa tener contexto sobre la solicitud y atiende la encuesta

Estimado ciudadano(a): La EDESOS gestiona proyectos de desarrollo urbano y rural para mejorar la vida de los habitantes, considerando factores sociales, ambientales y económicos. Su participación es esencial para mejorar nuestros servicios.
¡Gracias por ayudarnos a ser mejores!

1. ¿Qué canal utilizó para realizar su trámite? (Seleccione solo uno) - Marque con X

- ☐ 1 Canal Ventanilla Única Correspondencia - Presencial
- ☒ 2 Canal Correo Electrónico Institucional : archivo@edesos.gov.co
- ☐ 3 Canal Portal Web (www.edesos.gov.co/pqrsdf)
- ☐ 4 Canal Telefónico o Verbal
- ☐ 5 Buzón Físico: Sede Edeso /Otras Sedes (Obras, puntos de atención comunitaria o espacios de socialización)

2. Califique la atención recibida (5 = Excelente, 1 = Muy Mala)

	Excelente	5	4	3	2	1	Muy Malo
A. Calidad del Servicio							
Oportunidad (Tiempo en que fue atendida su solicitud o requerimiento)			X				
Claridad (Facilidad para comprender la información recibida)				X			
Suficiencia (Información completa)			X				
Coherencia (La respuesta contenía toda la información necesaria)		X					
B. Trato Recibido		X					
Calidez (Amabilidad, respeto y cordialidad por parte del servidor público o contratista)		X					
Acceso para formular la PQRSDF (Grado de dificultad para acceder al trámite)				X			
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)	X						

3. ¿Qué medio prefiere para recibir la respuesta? - Marque con X

- Verbal (Atención personalizada) ☒ Virtual (Correo electrónico)
- Escrito (Dirección física de correspondencia) ☐ Otro ¿Cuál? _____

4. ¿Le propusieron agilizar el trámite a cambio de algún beneficio económico o material? - Marque con X

- ☐ SI ☒ NO

5. ¿Desea registrar alguna sugerencia u observación sobre la atención recibida?

- ☐ SI ☒ NO

¿Cuál?:

6. Fecha de diligenciamiento

7. Nombre del Ciudadano (a)

8. Correo Electrónico

31 10 2025

OLGA PALACIO

9. No. Radicado PQRSDF

Radicado Edeso 0735

10 Observaciones

Se realizó la llamada a la señora Norma al celular 3015695862 la cual realiza la encuesta



CAROLINA ORREGO OTÁLVARO

Jefe de Control Interno