

INFORME SOBRE LA ATENCIÓN A LAS “PQRSDF” PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES SEGUIMIENTO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE JUNIO - PRIMER 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 30 de Junio del 2025, correspondientes al periodo comprendido **entre el 1 de Enero del 2025 al 30 de Junio del 2025**, 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 “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

2

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 enero y junio 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 (PQRSFD) recibidas y gestionadas durante el periodo comprendido entre Enero y Junio del 2025:

ENERO 2025

RECEPCIÓN						SEGUIMIENTO		SALIDA			EVALUACIÓN		
RECEPCIÓN	FECHA INICIO	FUENTE	TIPO	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	TIEMPO EN DÍAS SEGÚN LA LEY PARA RESPUESTA	FECHA MÁXIMA PARA LA RESPUESTA	FECHA DE SALIDA	RADICADO DE SALIDA	MECANISMO DE ENVÍO	ESTADO	DÍAS HÁBILES TRANSCURRIDOS PARA LA RESPUESTA	VALORACIÓN DEL CUMPLIMIENTO
1	9/01/2025	Correo Electrónico	Reclamo	7	15	15	30/01/2025	13/01/2025	15	Correo Electrónico	CERRADO	2	CUMPLE
2	15/01/2025	Presencial	Petición	10	65	15	5/02/2025	5/02/2025	65	Correo Electrónico	CERRADO	15	CUMPLE
3	21/01/2025	Correo Electrónico	Petición	17	49	15	11/02/2025	31/01/2025	49	Correo Electrónico	CERRADO	8	CUMPLE
4	21/01/2025	Correo Electrónico	Petición	19	38	10	4/02/2025	28/01/2025	38	Correo Electrónico	CERRADO	5	CUMPLE
5	23/01/2025	Correo Electrónico	Petición	23	75	15	13/02/2025	6/02/2025	75	Correo Electrónico	CERRADO	10	CUMPLE
6	23/01/2025	Presencial	Petición	24	50	10	6/02/2025	31/01/2025	50	Correo Electrónico	CERRADO	6	CUMPLE
7	31/01/2025	Correo Electrónico	Petición	41	105	15	21/02/2025	14/02/2025	105	Correo Electrónico	CERRADO	10	CUMPLE

FEBRERO 2025

RECEPCIÓN						SEGUIMIENTO		SALIDA			EVALUACIÓN		
RECEPCIÓN	FECHA INICIO	FUENTE	TIPO	RAD. ENTRADA	RAD. SALIDA	TIEMPO EN DÍAS SEGÚN LA LEY PARA RESPUESTA	FECHA MÁXIMA PARA LA RESPUESTA	FECHA DE SALIDA	RAD. SALIDA	MECANISMO DE ENVÍO	ESTADO	DÍAS HÁBILES TRANSCURRIDOS PARA LA RESPUESTA	VALORACIÓN DEL CUMPLIMIENTO
8	13/02/2025	Presencial (Oficina) o traslado	Petición	63	149	15	6/03/2025	5/03/2025	149	Presencial (Oficina) o traslado	CERRADO	14	CUMPLE
9	10/02/2025	Correo Electrónico	Petición	65	141	15	3/03/2025	28/02/2025	141	Correo Electrónico	CERRADO	14	CUMPLE
10	19/02/2025	Presencial (Oficina) o traslado	Reclamo	69	137	15	12/03/2025	27/02/2025	137	Correo Electrónico	CERRADO	6	CUMPLE
11	19/02/2025	Presencial (Oficina) o traslado	Reclamo	70	136	15	12/03/2025	27/02/2025	136	Correo Electrónico	CERRADO	6	CUMPLE
12	19/02/2025	Presencial (Oficina) o traslado	Reclamo	71	176	15	12/03/2025	12/03/2025	176	Correo Electrónico	CERRADO	15	CUMPLE
13	19/02/2025	Presencial (Oficina) o traslado	Reclamo	72	138	15	12/03/2025	27/02/2025	138	Correo Electrónico	CERRADO	6	CUMPLE
14	19/02/2025	Presencial (Oficina) o traslado	Petición	76	167	15	12/03/2025	10/03/2025	167	Correo Electrónico	CERRADO	13	CUMPLE

RECEPCIÓN						SEGUIMIENTO		SALIDA			EVALUACIÓN		
RECEPCIÓN	FECHA INICIO	FUENTE	TIPO	RAD. ENTRADA	RAD. SALIDA	TIEMPO EN DÍAS SEGÚN LA LEY PARA RESPUESTA	FECHA MÁXIMA PARA LA RESPUESTA	FECHA DE SALIDA	RAD. SALIDA	MECANISMO DE ENVÍO	ESTADO	DÍAS HÁBILES TRANSCURRIDOS PARA LA RESPUESTA	VALORACIÓN DEL CUMPLIMIENTO
15	20/02/2025	Correo Electrónico	Petición	76	168	15	13/03/2025	10/03/2025	168	Correo Electrónico	CERRADO	12	CUMPLE
16	26/02/2025	Presencial (Oficina) o traslado	Petición	86	183	15	19/03/2025	13/03/2025	183	Correo Electrónico	CERRADO	11	CUMPLE
17	26/02/2025	Correo Electrónico	Petición	87	174	15	19/03/2025	12/03/2025	174	Correo Electrónico	CERRADO	10	CUMPLE
18	27/02/2025	Presencial (Oficina) o traslado	Reclamo	91	179	15	20/03/2025	13/03/2025	179	Correo Electrónico	CERRADO	10	CUMPLE
19	27/02/2025	Presencial (Oficina) o traslado	Reclamo	92	180	15	20/03/2025	13/03/2025	180	Correo Electrónico	CERRADO	10	CUMPLE
20	27/02/2025	Presencial (Oficina) o traslado	Reclamo	94	169	15	20/03/2025	10/03/2025	169	Correo Electrónico	CERRADO	7	CUMPLE
21	27/02/2025	Correo Electrónico	Petición	95	212	15	20/03/2025	20/03/2025	212	Correo Electrónico	CERRADO	15	CUMPLE
22	27/02/2025	Correo Electrónico	Petición	96	194	15	20/03/2025	14/03/2025	194	Correo Electrónico	CERRADO	11	CUMPLE

MARZO DEL 2025

RECEPCIÓN						SEGUIMIENTO		SALIDA			EVALUACIÓN		
RECEPCIÓN	FECHA INICIO	FUENTE	TIPO	RAD. ENTRADA	RAD. SALIDA	TIEMPO EN DÍAS SEGÚN LA LEY PARA RESPUESTA	FECHA MÁXIMA PARA LA RESPUESTA	FECHA DE SALIDA	RAD. SALIDA	MECANISMO DE ENVÍO	ESTADO	DÍAS HÁBILES TRANSCURRIDOS PARA LA RESPUESTA	VALORACIÓN DEL CUMPLIMIENTO
23	4/03/2025	Correo Electrónico	Der. Petición	107	175	15	26/03/2025	12/03/2025	175	Correo Electrónico	CERRADO	6	CUMPLE
24	12/03/2025	Presencial (Oficina) o traslado	Reclamo	123	215	15	3/04/2025	21/03/2025	215	Correo Electrónico	CERRADO	7	CUMPLE
25	13/03/2025	Presencial (Oficina) o traslado	Der. Petición	131	242	15	4/04/2025	4/04/2025	242	Correo Electrónico	CERRADO	15	CUMPLE
26	20/03/2025	Presencial (Oficina) o traslado	Reclamo	147	243	15	11/04/2025	7/04/2025	243	Correo Electrónico	CERRADO	11	CUMPLE
27	21/03/2025	Presencial (Oficina) o traslado	Der. Petición	151	279	15	14/04/2025	11/04/2025	279	Correo Electrónico	CERRADO	14	CUMPLE
28	21/03/2025	Correo Electrónico	Der. Petición	152	276	15	14/04/2025	11/04/2025	276	Correo Electrónico	CERRADO	14	CUMPLE

ABRIL 2025

8

RECEPCIÓN						SEGUIMIENTO		SALIDA			EVALUACIÓN		
RECEPCIÓN	FECHA INICIO	FUENTE	TIPO	RAD. ENTRADA	RAD. SALIDA	TIEMPO EN DÍAS SEGÚN LA LEY PARA RESPUESTA	FECHA MÁXIMA PARA LA RESPUESTA	FECHA DE SALIDA	RAD. SALIDA	MECANISMO DE ENVÍO	ESTADO	DÍAS HÁBILES TRANSCURRIDOS PARA LA RESPUESTA	VALORACIÓN DEL CUMPLIMIENTO
29	1/04/2025	Correo Electrónico	Der. Petición	170	302	15	24/04/2025	24/04/2025	302	Correo Electrónico	CERRADO	15	CUMPLE
30	3/04/2025	Presencial (Oficina) o traslado	Reclamo	175	280	15	28/04/2025	28/04/2025	280	Correo Electrónico	CERRADO	15	CUMPLE
31	4/04/2025	Presencial (Oficina) o traslado	Reclamo	176	319	15	29/04/2025	29/04/2025	319	Correo Electrónico	CERRADO	15	CUMPLE
32	8/04/2025	Correo Electrónico	Der. Petición	182	318	15	2/05/2025	2/05/2025	318	Correo Electrónico	CERRADO	15	CUMPLE
33	9/04/2025	Correo Electrónico	Der. Petición	183	333	15	5/05/2025	5/05/2025	333	Correo Electrónico	CERRADO	15	CUMPLE
34	9/04/2025	Correo Electrónico	Der. Petición	185	302	15	5/05/2025	24/04/2025	302	Correo Electrónico	CERRADO	9	CUMPLE
35	11/04/2025	Correo Electrónico	Der. Petición	199	303	15	7/05/2025	24/04/2025	303	Correo Electrónico	CERRADO	7	CUMPLE
36	22/04/2025	Correo Electrónico	Reclamo	202	310	15	14/05/2025	28/04/2025	310	Correo Electrónico	CERRADO	4	CUMPLE
37	25/04/2025	Correo Electrónico	Der. Petición	212	396	15	19/05/2025	19/05/2025	396	Correo Electrónico	CERRADO	15	CUMPLE
38	25/04/2025	Correo Electrónico	Reclamo	213	397	15	19/05/2025	19/05/2025	397	Correo Electrónico	CERRADO	15	CUMPLE
39	29/04/2025	Presencial (Oficina) o traslado	Reclamo	221	325	15	21/05/2025	2/05/2025	325	Correo Electrónico	CERRADO	2	CUMPLE

MAYO 2025

RECEPCIÓN						SEGUIMIENTO		SALIDA			EVALUACIÓN		
RECEPCIÓN	FECHA INICIO	FUENTE	TIPO	RAD. ENTRADA	RAD. SALIDA	TIEMPO EN DÍAS SEGÚN LA LEY PARA RESPUESTA	FECHA MÁXIMA PARA LA RESPUESTA	FECHA DE SALIDA	RAD. SALIDA	MECANISMO DE ENVÍO	ESTADO	DÍAS HÁBILES TRANSCURRIDOS PARA LA RESPUESTA	VALORACIÓN DEL CUMPLIMIENTO
40	5/05/2025	Presencial (Oficina) o traslado	Reclamo	229	437	15	26/05/2025	23/05/2025	437	Correo Electrónico	CERRADO	14	CUMPLE
41	8/05/2025	Correo Electrónico	Der. Petición	235	365	15	29/05/2025	13/05/2025	365	Presencial (Oficina) o traslado	CERRADO	3	CUMPLE
42	8/05/2025	Correo Electrónico	Queja	236	367	15	29/05/2025	13/05/2025	367	Presencial (Oficina) o traslado	CERRADO	3	CUMPLE
43	9/05/2025	Correo Electrónico	Reclamo	245	453	15	30/05/2025	29/05/2025	453	Correo Electrónico	CERRADO	14	CUMPLE
44	9/05/2025	Correo Electrónico	Der. Petición	246	451	15	28/05/2025	29/05/2025	451	Correo Electrónico	CERRADO	14	CUMPLE
45	8/05/2025	Correo Electrónico	Petición Cons.	247	362	15	29/05/2025	13/05/2025	362	Presencial (Oficina) o traslado	CERRADO	3	CUMPLE
46	13/05/2025	Correo Electrónico	Der. Petición	254	386	15	4/06/2025	16/05/2025	386	Correo Electrónico	CERRADO	3	CUMPLE
47	14/05/2025	Correo Electrónico	Der. Petición	262	467	15	5/06/2025	5/06/2025	467	Correo Electrónico	CERRADO	15	CUMPLE
48	14/05/2025	Presencial (Oficina) o traslado	Reclamo	264	437	15	5/06/2025	23/05/2025	437	Correo Electrónico	CERRADO	7	CUMPLE
49	15/05/2025	Correo Electrónico	Reclamo	266	411	10	29/05/2025	21/05/2025	411	Presencial (Oficina) o traslado	CERRADO	4	CUMPLE

RECEPCIÓN						SEGUIMIENTO		SALIDA			EVALUACIÓN		
RECEPCIÓN	FECHA INICIO	FUENTE	TIPO	RAD. ENTRADA	RAD. SALIDA	TIEMPO EN DÍAS SEGÚN LA LEY PARA RESPUESTA	FECHA MÁXIMA PARA LA RESPUESTA	FECHA DE SALIDA	RAD. SALIDA	MECANISMO DE ENVÍO	ESTADO	DÍAS HÁBILES TRANSCURRIDOS PARA LA RESPUESTA	VALORACIÓN DEL CUMPLIMIENTO
50	19/05/2025	Correo Electrónico	Der. Petición	269	467	10	30/06/2025	5/06/2025	467	Correo Electrónico	CERRADO	12	NO CUMPLE
51	20/05/2025	Presencial (Oficina) o traslado	Der. Petición	273	483	15	11/06/2025	11/06/2025	483	Correo Electrónico	CERRADO	15	CUMPLE
52	22/05/2025	Presencial (Oficina) o traslado	Der. Petición	281	467	15	13/06/2025	5/06/2025	467	Correo Electrónico	CERRADO	9	CUMPLE
53	26/05/2025	Presencial (Oficina) o traslado	Der. Petición	283	489	15	17/06/2025	11/06/2025	489	Correo Electrónico	CERRADO	11	CUMPLE
54	26/05/2025	Presencial (Oficina) o traslado	Reclamo	284	466	15	17/06/2025	5/06/2025	466	Correo Electrónico	CERRADO	7	CUMPLE
55	28/05/2025	Correo Electrónico	Der. Petición	308	471	15	19/06/2025	6/06/2025	471	Correo Electrónico	CERRADO	6	CUMPLE
56	30/05/2025	Correo Electrónico	Der. Petición	309	508	15	24/06/2025	18/06/2025	508	Presencial (Oficina) o traslado	CERRADO	12	CUMPLE
57	30/05/2025	Correo Electrónico	Der. Petición	310	487	10	16/06/2025	11/06/2025	487	Correo Electrónico	CERRADO	7	CUMPLE
58	30/05/2025	Correo Electrónico	Der. Petición	311	508	15	24/06/2025	18/06/2025	508	Presencial (Oficina) o traslado	CERRADO	12	CUMPLE
59	30/05/2025	Correo Electrónico	Der. Petición	314	487	15	24/06/2025	11/06/2025	487	Correo Electrónico	CERRADO	7	CUMPLE

JUNIO 2025

11

RECEPCIÓN						SEGUIMIENTO		SALIDA			EVALUACIÓN		
RECEPCIÓN	FECHA INICIO	FUENTE	TIPO	RAD. ENTRADA	RAD. SALIDA	TIEMPO EN DÍAS SEGÚN LA LEY PARA RESPUESTA	FECHA MÁXIMA PARA LA RESPUESTA	FECHA DE SALIDA	RAD. SALIDA	MECANISMO DE ENVÍO	ESTADO	DÍAS HÁBILES TRANSCURRIDOS PARA LA	VALORACIÓN DEL CUMPLIMIENTO
60	4/06/2025	Correo Electrónico	Solicitud de copia de documentos	313	486	15	18/06/2025	26/06/2025	486	Presencial (Oficina) o traslado	ABIERTO		
61	4/06/2025	Correo Electrónico	Solicitud de copia de documentos	317	485	15	18/06/2025	25/06/2025	485	Presencial (Oficina) o traslado	ABIERTO		
62	9/06/2025	Correo Electrónico	Reclamo	330	534	15	2/07/2025		534	Correo Electrónico	ABIERTO		
63	12/06/2025	Presencial (Oficina) o traslado	Reclamo	335	522	15	7/07/2025		522	Correo Electrónico	ABIERTO		
64	17/06/2025	Correo Electrónico	Der. Petición	347		15	10/07/2025				ABIERTO		
65	18/06/2025	Presencial (Oficina) o traslado	Der. Petición	353		15	11/07/2025				ABIERTO		
66	18/06/2025	Presencial (Oficina) o traslado	Der. Petición	354		15	11/07/2025	1/07/2025	530		ABIERTO		
67	24/06/2025	Correo Electrónico	Der. Petición	363		15	16/07/2025				ABIERTO		
68	25/06/2025	Correo Electrónico	Solicitud de copia de documentos	366	537	15	10/07/2025		537	Correo Electrónico	ABIERTO		
69	28/06/2025	Correo Electrónico	Der. Petición	371		15	18/07/2025				ABIERTO		
70	28/06/2025	Correo Electrónico	Der. Petición	373		15	18/07/2025				ABIERTO		

ANÁLISIS DEL PQRSDF DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2025

A continuación realizo análisis en el primer semestre de cara a las PQRSDF recibidas en el primer semestre del 2025 y conforme a los canales de comunicación oficiales:

MES	PQRSDF RECIBIDAS	TIPO					
		PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES
ENERO	7	6	0	1	0	0	0
FEBRERO	15	8	0	7	0	0	0
MARZO	6	4	0	2	0	0	0
ABRIL	11	5	1	5	0	0	0
MAYO	20	11	2	5	0	2	0
JUNIO	11	7	0	2		2	0
TOTAL	70	41	3	22	0	4	0

MES	PQRSDF RECIBIDAS	CANAL DE COMUNICACIÓN OFICIAL				
		PRESENCIAL VENTANILLA UNICA	TELEFÓNICA	CORREO ELECTRÓNICO	PÁGINA WEB	BUZÓN DE SUGERENCIAS
ENERO	7	2	0	5	0	0
FEBRERO	15	10	0	5	0	0
MARZO	6	4	0	2	0	0
ABRIL	11	3	0	8	0	0
MAYO	20	14	0	6	0	0
JUNIO	11	8	0	3	0	0
TOTAL	70	41	0	29	0	0

DENUNCIAS RADICADAS DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2025

- El 08/05/2025 con el Radicado Interno de la EDESOS # 0247 se recibió comunicación de la Contraloría General de la República cuyo asunto es Solicitud de Información Número 1- Denuncia 225-331709-80054-D, donde informan que se encuentran tramitando la denuncia respecto al Contrato IP 015 de 2022 cuyo objeto es la “Construcción del sistema de saneamiento del Centro Poblado Galicia parte bajo del Municipio de Rionegro por valor de 3.544 millones”. El 13/05/2025 con Radicado interno de la EDESOS #362 se le dio respuesta.
- El 13/05/2025 con el Radicado interno de la EDESOS #0254 se recibió comunicación de la Contraloría General de la República cuyo asunto es: Solicitud de Información Derecho de Petición 2025 – 337474-82111-SE, donde indican que recibieron una petición con Radicado 2024ER0083606 en donde se requiere adelantar acciones de Control Fiscal al Contrato IP 015 de 2022 con el objeto de “Construcción de Sistemas de saneamiento del Centro Poblado Galicia Parte Baja del Municipio de Rionegro”. El 16/05/2025 con el Radicado interno de la EDESOS #386 se le dio respuesta.
- El 04/06/2025 con el Radicado interno de la EDESOS #313 se recibió de la Personería de Rionegro el asunto Reiteración de requerimiento de información en ocasión de la Actuación Preventiva número 004 del 26 de Marzo del 2025 “Gestiones necesarias para garantizar el debido cumplimiento de la respuesta a las peticiones adelantadas por la ciudadanía”. El 11/06/2025 con el Radicado interno de la EDESOS # 486 se dio respuesta.
- El 04/06/2025 con el Radicado Interno de la EDESOS #317 se recibió de la Personería de Rionegro el asunto Reiteración de requerimiento de información en ocasión de la Actuación Preventiva número 006 del 26 de Marzo del 2025 con relación al “Construcción de Sistema de Saneamiento del Centro Poblado Galicia Parte Baja del Municipio de Rionegro, Antioquia.

CONCLUSIONES DE LAS PQRSDF DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2025

1. La Empresa de Desarrollo Sostenible EDESOS, cuenta con el FO-GD-20 de fecha del 05 de Marzo del 2025 versión 2 para hacer SEGUIMIENTO AL TRATAMIENTO DE LAS PQRSDF, con este instrumento se está realizando un seguimiento eficiente y eficaz a las PQRSDF.
2. Para el periodo 01 de Enero al 30 de Junio del 2025 las PQRSDF que ingresaron por los canales oficiales se les dio cumplimiento en un 100%.
3. Se recomienda revisar el procedimiento ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) Código PR-GR-02, versión 5 con el fin de analizar si hay o no lugar a actualizar el procedimiento.
4. De conformidad con el procedimiento ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) Código PR-GR-02, versión 5 se establece que cada mes se deberá dar informe de control de PQRSDF a la Gerencia General por parte del proceso de Gestión Documental. Deberá publicarse en la página web de la entidad, de acuerdo al Plan Anticorrupción y atención a ciudadano, se recomienda a partir de la fecha de éste informe dar cumplimiento a lo consignado en el procedimiento.
5. De llegarse a actualizar el procedimiento ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) Código PR-GR-02, versión 5 se recomienda que los informes se realicen de manera trimestral ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
6. De conformidad con el procedimiento ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) Código PR-GR-02, versión 5 a partir de la fecha del presente informe se recomienda a la Secretaria Ejecutiva realizar CONFIRMACIÓN DE RESPUESTA de conformidad con la actividad número 7: “CONFIRMACIÓN DE RESPUESTA: La secretaria ejecutiva realiza llamadas aleatoriamente de satisfacción al usuario, cuando su solicitud ha sido cerrada, para determinar qué tan ágil y eficiente fue solucionada la PQRSDF. Se recomienda realizar éste seguimiento por lo menos al 30% de las PQRSDF que ingresaron en el respectivo mes y notificar de ésta situación al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
7. Se recomienda monitorear la satisfacción del ciudadano respecto a la prestación del servicio de PQRSDF por medio de una encuesta virtual o física de satisfacción y realizar la respectiva tabulación.
8. Se recomienda dar cumplimiento a la Circular 100-010 de 2021 Departamento Administrativo de la Función Pública donde se dan las DIRECTRICES PARA FORTALECER LA IMPLEMENTACIÓN DE LENGUAJE CLARO.
9. Se recomienda que para el segundo semestre se realice como mínimo una (1) capacitación al usuario interno y externo sobre las PQRSDF.

10. Se sostuvo reunión con la Profesional en Comunicaciones Valeria Giraldo y las contratistas sociales Lina María Ardila y Gladis Elena Herrera con el fin de recordar el procedimiento ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) Código PR-GR-02, versión 5 en donde se establece que las PQRSDF que se radican en el buzón de sugerencias de las obras sean radicadas en la Ventanilla única para el respectivo trámite y seguimiento,
11. Se recomienda a los líderes de proceso, dependencias y funcionarios de la EDESO continúen respondiendo oportunamente a todas las solicitudes recibidas en los términos y tiempos establecidos por la ley según sea el caso.
12. Se recomienda a las Subgerencias realizar un seguimiento y monitoreo permanente en sus reuniones de equipo primario a las solicitudes que fueron recibidas, garantizando una respuesta oportuna dando cumplimiento a los términos de ley.
13. Garantizar con su equipo de trabajo la eficiencia y eficacia de las respuestas entregadas a las solicitudes recibidas por los diferentes canales de atención que se tienen en la EDESO.
14. Garantizar que los enlaces de cada dependencia realicen el proceso de respuesta de la PQRSDF, con el fin de garantizar la trazabilidad a cada una de las solicitudes.
15. Se recomienda a los líderes de procesos o áreas hacer un monitoreo continuo en sus reuniones de comité primario para evaluar el cumplimiento de los tiempos de respuesta y la calidad en la atención de las PQRSDF y así poder dar cumplimiento evitando respuestas extemporáneas.

Es importante recordar que el artículo 2.2.21.3.2 del Decreto 1083 de 2015 establece que los responsables de fortalecer la interrelación y funcionamiento armónico del Sistema Institucional de Control Interno son los servidores públicos en cumplimiento de las funciones asignadas en la normatividad vigente, de acuerdo con el área o dependencia de la cual hacen parte.



CAROLINA ORREGO OTÁLVARO

Jefe de Control Interno



SC CER
587266

Carrera 54 N°. 56-162, Vía Fontibón.
PBX: 520 4060 ext 1800. Directo: 520 4569
NIT: 900.974.762 - 8 | Código Postal 054040
Rionegro - Antioquia.



www.EDESO.gov.co