

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS -PQRS Enero a diciembre de 2020

Introducción

La Ley 1474 de 2011 en el artículo 76, establece: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La Oficina de Control Interno, deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”.*

Acorde a lo anterior, corresponde al proceso de comunicación e información perteneciente a la oficina estratégica realizar el seguimiento a las diferentes peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS, que son recibidas en la Empresa para la Seguridad Urbana ESU. A continuación, se presenta el informe detallado correspondiente al semestre I de 2019, acorde al procedimiento establecido por la entidad.

Normatividad aplicable

- Decreto 2623 del 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano “
- Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". Artículo 76
- Ley 1755 de 2015 "Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición..." Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."



- Decreto 1166 de 2016 “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- Decreto 1550 de 2020 “Por el cual se modifica y prorroga la vigencia del Decreto 1168 de 25 de agosto de 2020 "Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID - 19, y el mantenimiento del orden público y se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable", prorrogado por los Decretos 1297 del 29 de septiembre de 2020 y 1408 del 30 de octubre de 2020.

1. Cantidad de PQRS recibidas

Durante el periodo enero – diciembre de 2020 se recibieron en total 528 peticiones, las cuales se encuentran clasificadas acorde a la normatividad vigente. El 94.7% (500) de las PQRS recibidas corresponde a peticiones, el 2.8% (15) a reclamos, quejas el 0.8% (4), el 1.3 % (7) a felicitaciones y sugerencias 0.4% (2)

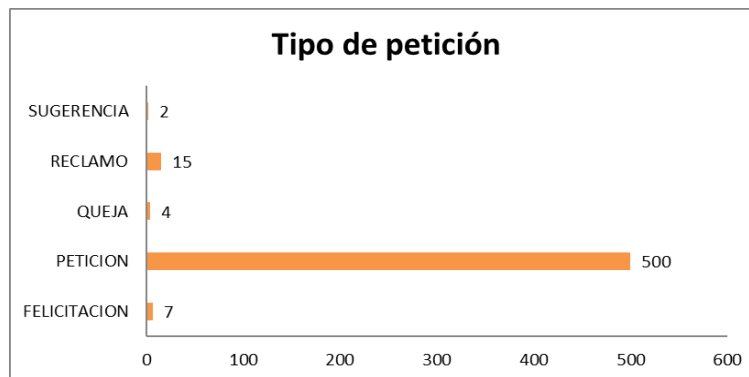


Gráfico 1: PQRS por tipo de petición

Teniendo en cuenta que el mayor porcentaje lo representan las peticiones se detalla a continuación la clasificación dentro de las mismas.

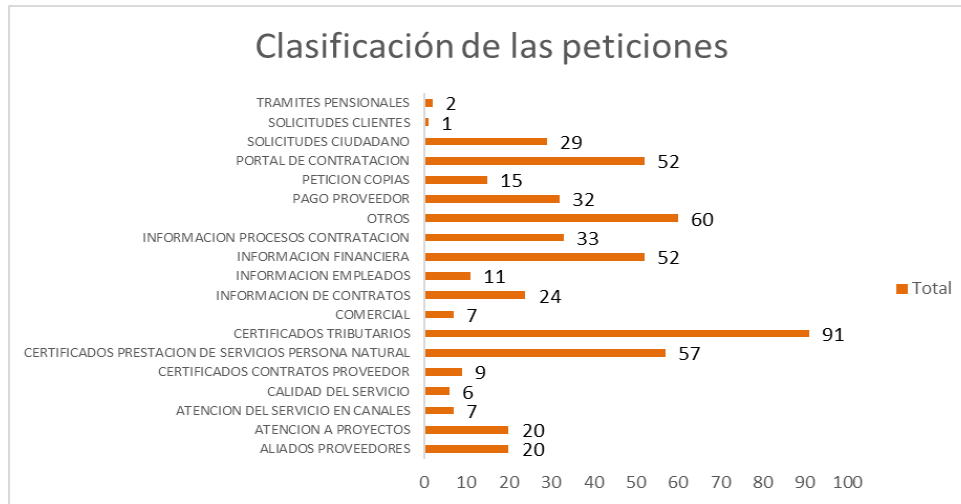


Gráfico 2: clasificación de las peticiones

En total 91 peticiones corresponden al 17.29% de solicitudes de certificados (certificaciones tributarias (ICA y Rete fuente y otra información financiera).

El 11.3% que corresponden a 60 peticiones, están relacionadas con peticiones de otro tipo (como copias de videos, entre otros)

El 10.8% que corresponden a 57 peticiones, están relacionadas con certificados prestación de servicios persona natural.

El 10.0% que corresponden a 52 peticiones, están relacionadas con información financiera.

El 9.8% que corresponden a 52 peticiones, están relacionadas con portal de contratación

En otras clasificaciones se encuentran 33 peticiones relacionadas con procesos de contratación, 32 con pago a proveedores, 29 solicitudes del ciudadano, 24 información de contratos.

Otras solicitudes se enmarcan en las siguientes categorías:

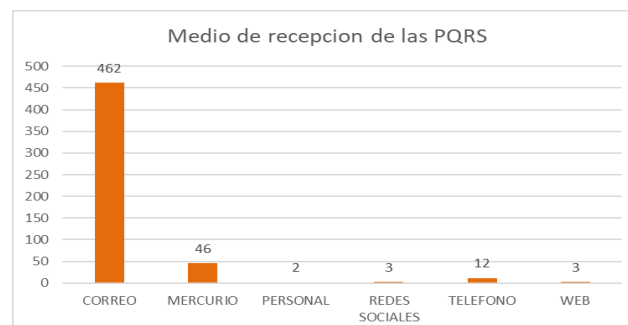


Clasificación	Cantidad	% part.
ALIADOS PROVEEDORES	20	3,8%
ATENCION A PROYECTOS	20	3,8%
ATENCION DEL SERVICIO EN CANALES	7	1,3%
CALIDAD DEL SERVICIO	6	1,1%
CERTIFICADOS CONTRATOS PROVEEDOR	9	1,7%
CERTIFICADOS PRESTACION DE SERVICIOS PERSONA NATURAL	57	10,8%
CERTIFICADOS TRIBUTARIOS	91	17,2%
COMERCIAL	7	1,3%
INFORMACION DE CONTRATOS	24	4,5%
INFORMACION EMPLEADOS	11	2,1%
INFORMACION FINANCIERA	52	9,8%
INFORMACION PROCESOS CONTRATACION	33	6,3%
OTROS	60	11,4%
PAGO PROVEEDOR	32	6,1%
PETICION COPIAS	15	2,8%
PORTAL DE CONTRATACION	52	9,8%
SOLICITUDES CIUDADANO	29	5,5%
SOLICITUDES CLIENTES	1	0,2%

2. Medio de recepción de las PQRS

La entidad recibió PQRS por los canales habilitados para tal fin: Correo electrónico, página web, teléfono, personal (a través del centro de información documental) y por redes sociales.

Por los diferentes medios se logró un registro de la siguiente manera:



La mayor cantidad de solicitudes se realizan por el correo electrónico, ya sea directamente a info@esu.com.co o al correo de los funcionarios, seguido por la radicación a través del sistema de gestión documental de la entidad: MERCURIO.

Es importante anotar que todas las solicitudes recibidas por correo electrónico y que se clasifican como una PQRS son radicadas en el aplicativo Mercurio, lo que permite realizar un seguimiento de la oportunidad en la respuesta.

Nota: es importante destacar la situación actual ocasionada por la **Pandemia COVID-19**, ha propiciado que el correo electrónico info@esu.com.co, se convierta en un canal de comunicación muy relevante para la atención de peticiones.

3. Tipos de solicitante

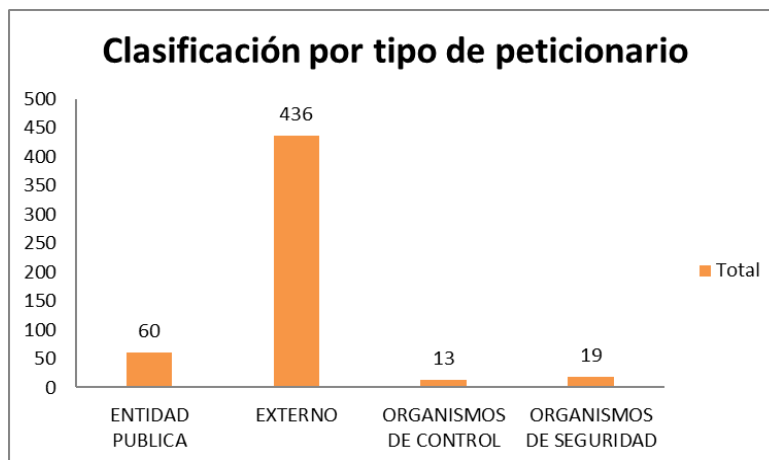


Gráfico 3: PQRS por tipo de peticionante

La mayor cantidad de solicitudes corresponden a diferentes requerimientos por parte de la ciudadanía en general (proveedores/ciudadano del común), seguido de Entidades públicas que generalmente son nuestros clientes y luego organismos de seguridad (peticiones relacionadas con los proyectos especiales).

Las peticiones realizadas por externos corresponden en un gran porcentaje a certificados tributarios, certificaciones de contratos de prestación de servicio persona natural, solicitudes de actualización en portal de contratación o copias de

videos de las cámaras como elemento o evidencia de procesos que adelantan ante otras entidades públicas.

4. Traslado a otras entidades

De las solicitudes recibidas durante el año 2020 se dio traslado a las siguientes entidades:

NOMBRE DE LA ENTIDAD	Total
Secretaría de Seguridad y Convivencia	22
Seguridad Record De Colombia - SEGURCOL.	1
Avantel	1
Seguridad las Américas	1
Miro Seguridad	1
G4s - Secure Solutions Colombia S.A.	1
Avantel Mobility S.A.S.	1
Seguridad Atlas Ltda.	1
Seguridad Oncor Ltda.	1
Expertos Seguridad Ltda.	1
Miro Seguridad Ltda.	2
Alcaldía de Medellín Sistema PQRS	2
Total general	36

Los traslados por competencia se hacen principalmente al Municipio de Medellín, en los casos de solicitud de videos de videovigilancia o información que corresponde a dicha entidad. Otros casos son traslados a nuestros aliados proveedores particularmente con requerimientos asociados a la ejecución de los contratos proveedor.

5. Comparativo 2019-2020

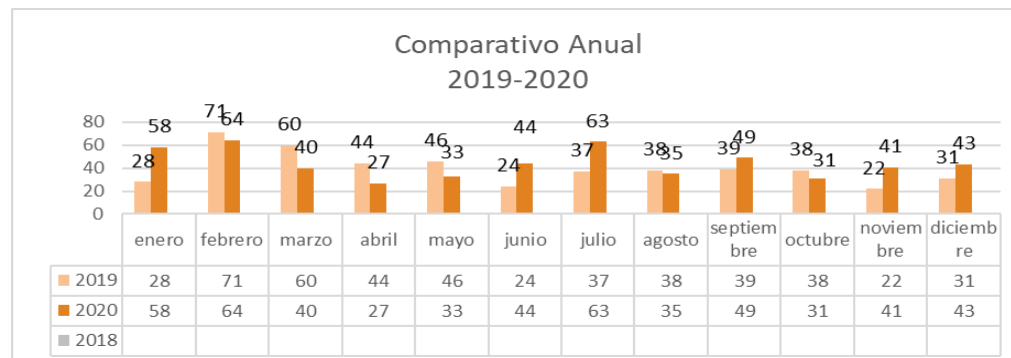


Gráfico 4: comparativo PQRS 2019-2020

Al comparar la vigencia 2019-2020 se evidencia que en la entidad se viene realizando de forma juiciosa la identificación de las pqrSF, ya las personas logran identificar que es sensible de radicación y que requiere trámite de PQRSF.

Mes	2019	2020
Total	273	528

6. Estado de las solicitudes

Del total de solicitudes recibidas al corte del presente informe se encuentran cerradas (516) que equivale a un 97.7% y pendientes por respuesta (12) que equivalen a un 2.3%.

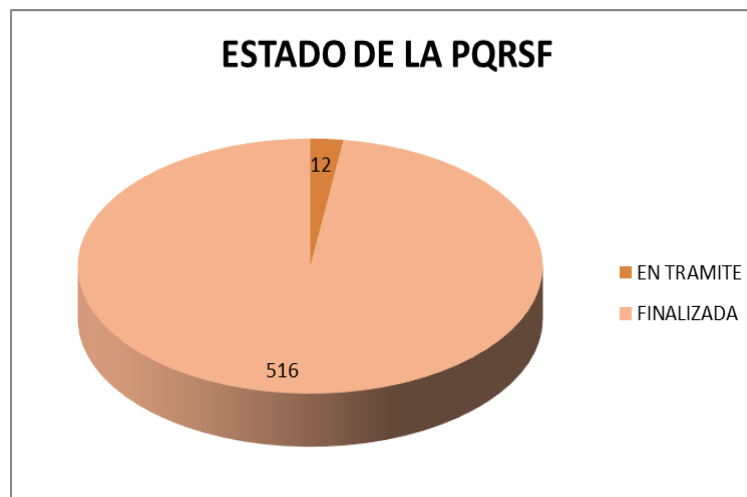


Gráfico 5: Estado actual de la PQRSF

7. Tiempos de respuesta

En el primer semestre de 2020, 255 solicitudes fueron atendidas oportunamente, lo que equivale a un 97% de las PQRs gestionadas en los plazos provistos por la Ley.

El 2.3% o sea 6 de las peticiones se respondió extemporáneamente (entre 16 y 30) y 2 de las pqrSF se respondieron pasados 60 días.

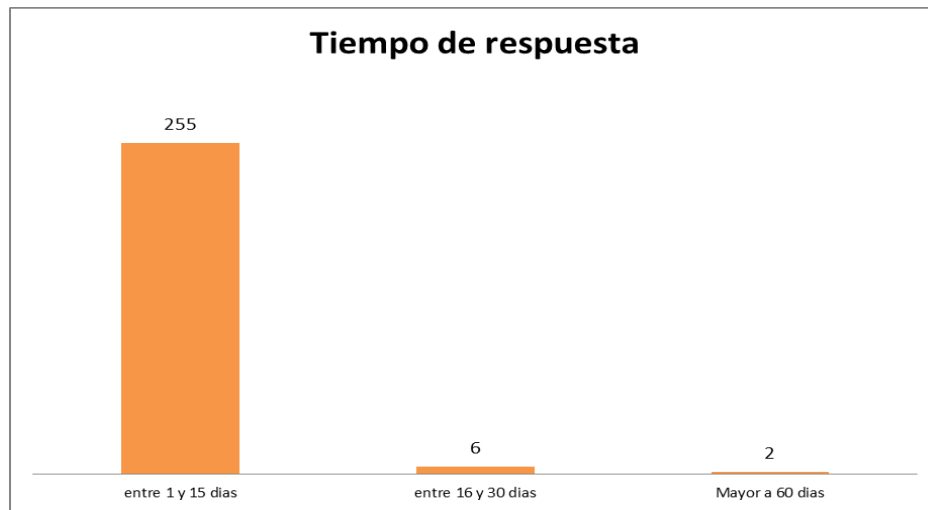


Gráfico 1: Tiempos de respuesta Primer semestre de las PQRS

Al finalizar el año, 500 solicitudes fueron atendidas oportunamente, lo que equivale a un 97% de las PQRS gestionadas en los plazos provistos por la Ley.

El 2.3% o sea 6 de las peticiones se respondió extemporáneamente (entre 16 y 30) y 2 de las pqrse se respondieron pasados 60 días.



Gráfico 1: Tiempos de respuesta Enero-Diciembre de 2020

Para los casos de respuestas extemporáneas se realizó el seguimiento respectivo y se notificó con los subgerentes y líderes correspondientes, a quienes les correspondió justificar los motivos por los cuales se brindó una respuesta extemporánea causas que para uno de los casos se identificaron, se encuentran relacionadas en los radicados e igualmente se les reiteró la importancia de la oportunidad en la respuesta de las mismas.

Se indicó la importancia de dar respuestas parciales en los casos en que no se logra obtener una respuesta inmediata debido a que se requiere la respuesta de un tercero, y que para dichos casos en los que no se tenga la información completa para responder en los tiempos legales debe darsele al peticionario información de la gestión que se haya realizado a la fecha.

Algunas acciones llevadas a cabo/mejoras al proceso:

- Se incluyó en la lista de clasificación de las PQRSF la opción de clasificación Denuncias. Enmarcados en el compromiso de la ESU en la lucha contra la corrupción y con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente se incluyó este espacio para radicar las denuncias por hechos de corrupción.
- Con el objetivo de mejorar la clasificación de las pqrsh, específicamente para conocer detalles en los casos de quejas y reclamos se incluyó un ítem en el paso 3 de la ruta de Mercurio llamado Descripción final, en él se reclasifican las pqrsh e incluso se enuncia una breve descripción que al momento del informe nos permite identificar mucho mejor la necesidad en la pqrsh, cosa que anteriormente si se quería conocer se debía realizar manualmente.
- Como una manera de conocer la satisfacción de los peticionarios se incluyó en los correos de respuesta de las pqrsh un link para que el peticionario acceda a calificar su satisfacción con la respuesta brindada.
- Se incluyó en el índice de la Ruta de Mercurio los campos: **Teléfono fijo y celular del peticionario** para conocer la satisfacción en caso de requerirse.

Conclusiones:

Teniendo en cuenta el tipo de peticiones recibidas, la entidad ha realizado algunas actividades para mejorar el nivel de registro de solicitudes y la oportunidad en la respuesta a los interesados.

- La Secretaría General con la redistribución de funciones delegó en Natalia Medina la respuesta a los derechos de petición, pqrsh muy específicas lo que ha permitido que las respuestas a las pqrsh se realicen de manera eficiente y oportuna y con ello se ha evitado los traslados entre funcionarios para la obtención de una respuesta.



- Las solicitudes de certificados tributarios, sigue siendo uno de los aspectos que más peticiones presenta, sin embargo siempre se brinda una información oportuna al peticionario. Desde el proceso de Gestión del servicio se espera para las fechas pico poder coordinar el envío de una ecard/boletín que nos permita anticiparnos a la petición de los proveedores.
- Sigue siendo una constante la cantidad de certificaciones de contratos de prestación de Servicios de persona natural derivados de la ejecución de contratos interadministrativos firmados entre la ESU y la Alcaldía de Medellín hasta el año 2015, aún se espera una solución con respecto a la posibilidad de digitalizar todas estas certificaciones y que sea más oportuna la respuesta, dado que en la mayoría de los casos los solicitantes **manifiestan requerirlos para procesos de contratación o convocatorias públicas y solicitan respuesta en tiempos inmediatos (casi que de un día a otro)**.
- Es importante revisar si PQRSF es el medio para la radicación de requerimientos ya que se presentan anulados de forma permanente, esto debido a que los supervisores los utilizan para separar radicados. Sería importante revisar qué medio requieren ellos para cubrir este tipo de necesidades.

Fecha de elaboración: 14 de enero de 2021

Elaboró: Alejandra Maria Molina Vanegas-Profesional Universitario-Unidad de comunicaciones

Revisó: Víctor Pérez Echeverri – Jefe Oficina Estratégica

