

## INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS -PQRS Enero a Diciembre de 2019

### 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”.



## 1. Cantidad de PQRS recibidas

Durante el periodo enero - diciembre de 2019 se recibieron en total 423 peticiones, las cuales se encuentran clasificadas acorde a la normatividad vigente. El 88.2% (419) de las PQRS recibidas corresponde a peticiones, el 0.8% (4) corresponde a petición de documentos, el 5.3 % (25) a quejas, reclamos el 2.29% (14), el 2.5 % (12) a felicitaciones, y por último traslado por competencia el 0.2% (1).

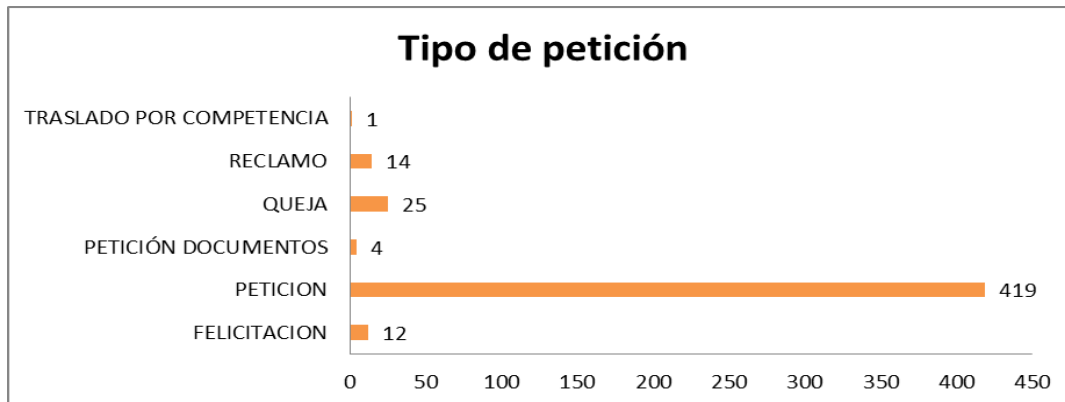


Gráfico 1: PQRS por tipo de petición

Teniendo en cuenta que el mayor porcentaje lo representan las peticiones Se detalla a continuación la clasificación dentro de las mismas para dar respuesta por parte del área responsable.

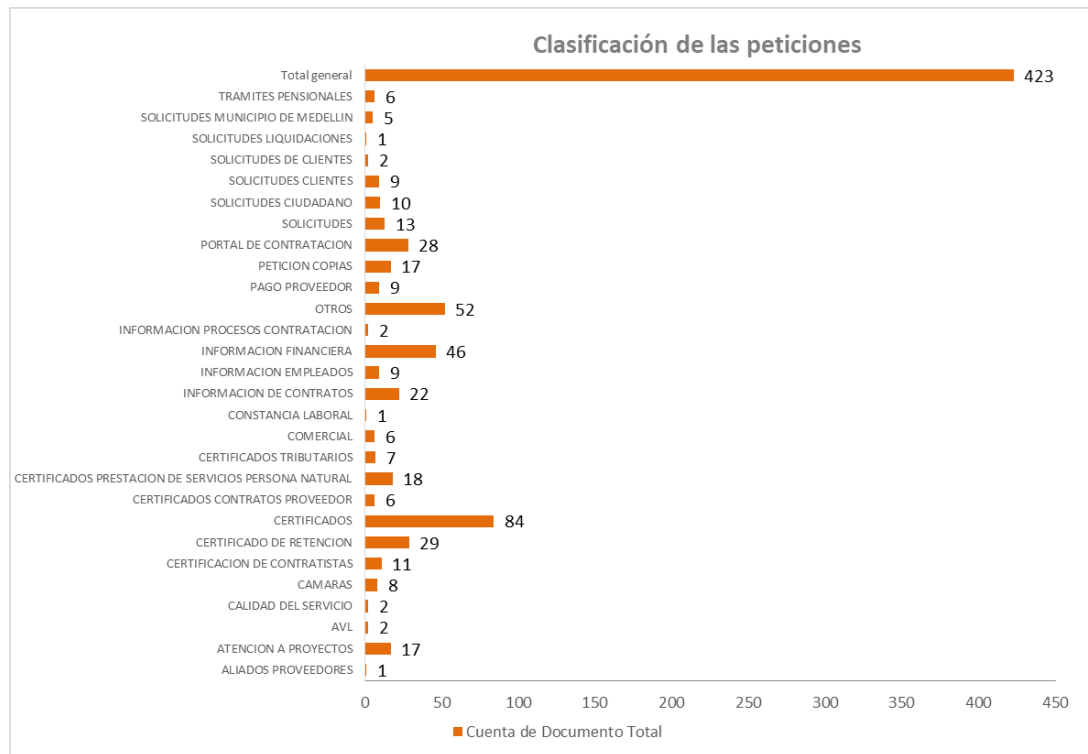


Gráfico 2: clasificación de las peticiones

En total 148 peticiones corresponden al 35% de solicitudes de certificados (certificaciones tributarias (ICA y Rete fuente), certificados de ejecución de los contratos y certificaciones de contratos de prestación de servicios persona naturales y certificados laborales de exfuncionarios de la entidad).

El 13% de las peticiones corresponde solicitudes relacionadas con temas financieros (certificados tributarios).

El 52% restante de las solicitudes se enmarcan en las siguientes categorías:

Clasificación	Cantidad	% part.
Aliados proveedores	1	0%
Atención a proyectos	17	4%
AVL	2	0%
Calidad del servicio	2	0%
Cámaras	8	2%
Certificación de contratistas	11	3%
Certificado de retención	29	7%
Certificados	84	20%
Certificados contratos proveedor	6	1%
Certificados prestación de servicios persona natural	18	4%

Certificados tributarios	7	2%
Comercial	6	1%
Constancia laboral	1	0%
Información de contratos	22	5%
Información empleados	9	2%
Información financiera	46	11%
Información procesos contratación	2	0%
Otros	52	12%
Pago proveedor	9	2%
Petición copias	17	4%

## 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, un medio que incluyó precisamente para el 2019.

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

Medio de registro	Total	% participación
CORREO	320	67%
MERCURIO	127	27%
PERSONAL	11	2%
REDES SOCIALES	2	0%
TELEFONO	11	2%

La mayor cantidad de solicitudes se realizan por el correo electrónico, ya sea directamente a [info@esu.com.co](mailto: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.

### 3. Tipos de solicitante

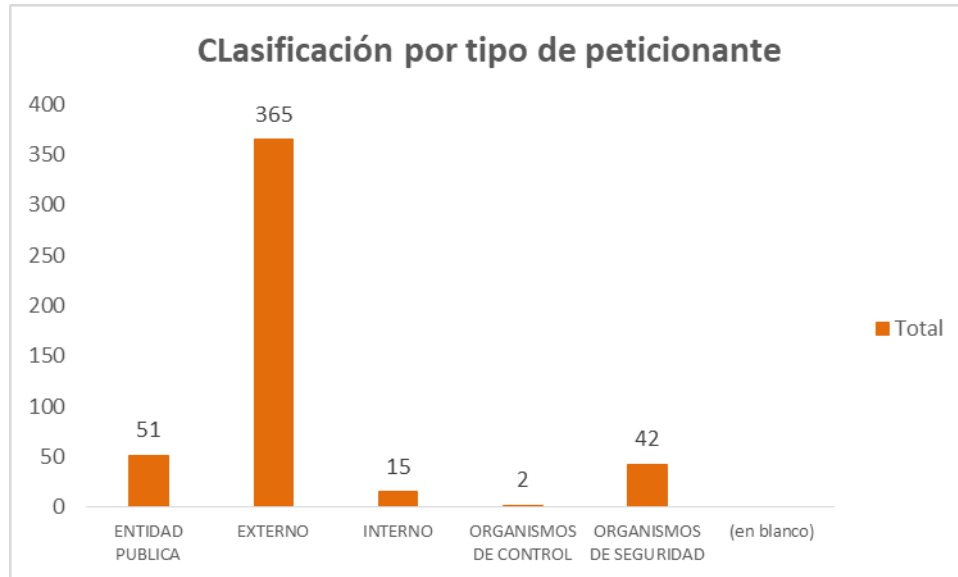


Gráfico 3: PQRS por tipo de peticionante

La mayor cantidad de solicitudes corresponden a diferentes requerimientos por parte de los proveedores de servicios de la entidad, seguido de Entidades públicas que generalmente son nuestros clientes y organismos de seguridad (peticiones relacionadas con los proyectos especiales).

Las peticiones realizadas por externos corresponden en un gran porcentaje a certificaciones de contratos de prestación de servicio persona natural, certificados tributarios o solicitudes de copias de videos de las cámaras como elemento o evidencia de procesos que adelantan ante otras entidades públicas.

A nivel interno se consideraron las peticiones realizadas por funcionarios de la entidad, que manifestaron su inconformidad con alguno de los servicios para uso de empleados: (Servicio de taxi y mensajería).

#### 4. Traslado a otras entidades

De las solicitudes recibidas en el primer semestre de 2019 se dio traslado a las siguientes entidades:

Entidad	Cantidad
Comunidad	1
Museo Casa de la Memoria	1
Policía Metropolitana del Valle de Aburrá	3
Municipio de Medellín-Secretaría de Seguridad y Convivencia	29
Municipio de Medellín - Secretaría de Movilidad	1
Goberación de Antioquia	1
Litoservicios	1
DGL Seguridad Integral	1
<b>Total general</b>	<b>38</b>

Los traslados por competencia se hacen principalmente al Municipio de Medellín, principalmente 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 2018-2019

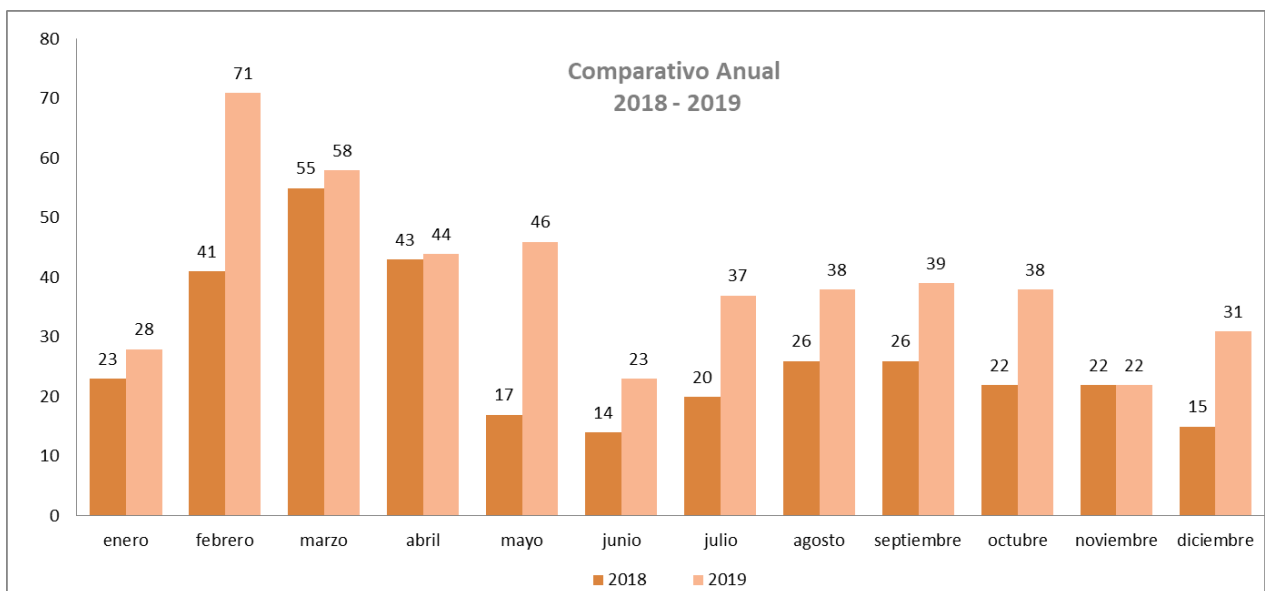


Gráfico 4: comparativo PQRS 1 semestre 2018-2019

Al comparar la vigencia 2018-2019 se evidencia un incremento de 32% esto se debe principalmente a campañas internas y de sensibilización del personal, frente a la radicación como PQRS de requerimientos que son recibidos por correo electrónico o por el archivo central y que dada su naturaleza corresponden al trámite de PQRS y que sean tratados como tal, mejorando los tiempos de respuesta y ofreciendo un mejor servicio, dejando documentada la trazabilidad de las diferentes solicitudes recibidas por cualquier canal, que se refleja en una mejor atención al ciudadano o a nuestros clientes.

## 6. Estado de las solicitudes

Del total de solicitudes recibidas al corte del presente informe se encuentran cerradas (470) que equivale a un 99% y pendientes por respuesta (5) que equivalen a un 1%.



Gráfico 5: Estado actual de la PQRS

## 7. Tiempos de respuesta

440 solicitudes fueron atendidas oportunamente, lo que equivale a un 93% de las PQRS gestionadas en los plazos provistos por la Ley.



Gráfico 1: Tiempos de respuesta de las PQRS

Se realizó socialización con la Subgerencia de Servicios y el líder de SIS, al igual que con la Subgerencia Administrativa y Financiera con su líder de Gestión Humana, a quienes luego de identificar las posibles causas de inoportunidad en la respuesta, se les reiteró la importancia de la oportunidad en la respuesta de las mismas.

Con los Subgerentes y líderes de proceso se identificaron las personas adecuadas a quienes se les delegan las pqr, como una forma de que las mismas lleguen direccionadas correctamente evitando reprocesos o devoluciones.

Se indicó la importancia de dar respuestas parciales en caso de trámites pensionales o en otros casos, en los que no se tenga la información completa para responder en los tiempos legales.

Se redefinieron algunas de las categorías del sistema mercurio, con el fin de identificar mejor la información relevante de las pqr, se especificaron mejor las categorías que se encuentran en el campo de Clasificación, línea y sublínea.

**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.

Algunas acciones llevadas a cabo son:

- En el caso de solicitudes de videos de videovigilancia, aparte de dar traslado a la mayor brevedad posible, e informar al ciudadano quien atiende el requerimiento, se ha gestionado en redes sociales a través de posts información para que el ciudadano identifique y conozca el proceso para remitir este tipo de solicitudes.



- En las solicitudes de certificados tributarios, se remite a los peticionarios la guía de descarga diseñada por la Unidad de tecnologías de la información y el link de publicación en la página web donde pueden ser descargados: <http://www.esu.com.co/informacion-contractual/terminos-servicios>.
- Teniendo en cuenta 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, se han presentado propuestas en grupos de trabajo para que la entidad busque digitalizar todas estas certificaciones y sea más oportuna la respuesta, dado que en la mayoría de los casos los solicitantes manifiestan requerirlos para procesos de contratación o convocatorias públicas.

Fecha de elaboración: 15 de enero de 2020

Elaboró: Alejandra Maria Molina Vanegas-profesional Universitario Oficina estratégica

Revisó: Sandra Morales Camacho- Subgerente Administrativa y Financiera

