INFORME DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Proceso Gestión del Servicio

Enero – Junio de 2020

empresa para la seguridad urbana

Alcaldía de Medellín

@esumedellin
www.esu.com.co

Cll. 16 No. 41 - 210 Of. 106
Edificio La Compañía
PBX: (57) 444 34 48
Medellín - Colombia

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS -PQRS

Enero a junio 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".

1. Cantidad de PQRS recibidas

Durante el periodo enero – junio de 2020 se recibieron en total 263 peticiones, las cuales se encuentran clasificadas acorde a la normatividad vigente. El 94.3% (248) de las PQRS recibidas corresponde a peticiones, el 3.0 % (8) a reclamos, quejas el 1.1% (3), el 1.1 % (3) a felicitaciones y sugerencias 0.4% (1)

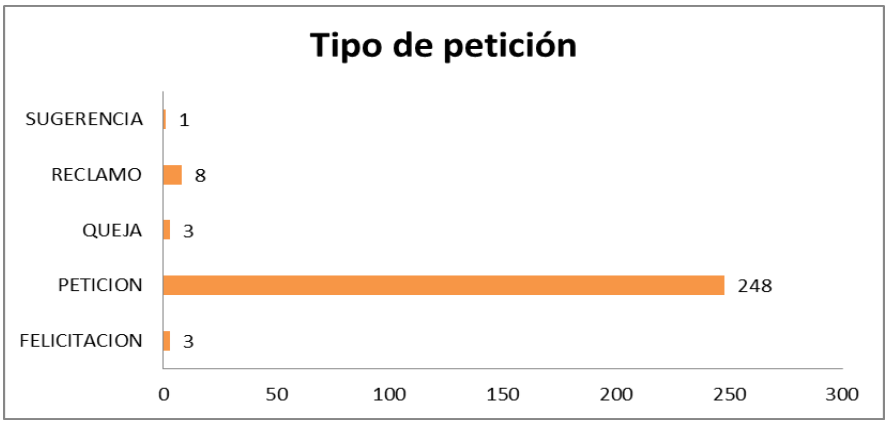

Gráfico 1: PQRS por tipo de petición

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

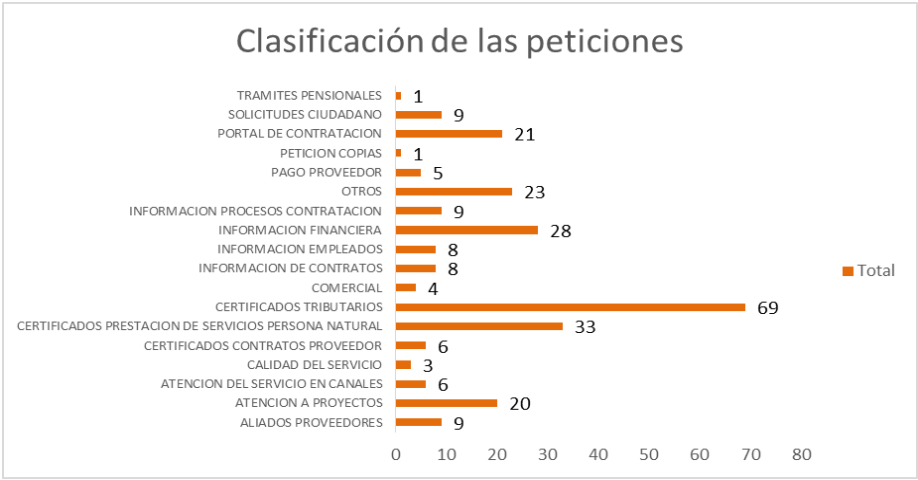

Gráfico 2: clasificación de las peticiones

En total 97 peticiones corresponden al 36.9% de solicitudes de certificados (certificaciones tributarias (ICA y Rete fuente y otra información financiera).

El 12.5% que corresponden a 33 peticiones, están relacionadas con la solicitud de certificados laborales/de prestación de servicios.

En otras clasificaciones se encuentran 21 peticiones relacionadas con el portal de contratación y 20 con atención a proyectos.

Otras solicitudes se enmarcan en las siguientes categorías:

Clasificación	Cantidad	% part.
Aliados proveedores	9	3,4%
Atención a proyectos	20	7,6%
Atención del servicio en canales	6	2,3%
Calidad del servicio	3	1,1%
Certificados contratos proveedor	6	2,3%
Certificados prestación de servicios persona natural	33	12,5%
Certificados tributarios	69	26,2%
Comercial	4	1,5%
Información de contratos	8	3,0%
Información empleados	8	3,0%
Información financiera	28	10,6%
Información procesos contratación	9	3,4%
Otros	23	8,7%
Pago proveedor	5	1,9%
Petición copias	1	0,4%

Portal de contratación	21	8,0%
Solicitudes ciudadano	9	3,4%
Trámites pensionales	1	0,4%

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	216	82,1%
MERCURIO	37	14,1%
PERSONAL	1	0,4%
REDES SOCIALES	2	0,8%
TELEFONO	4	1,5%
WEB	3	1,1%

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

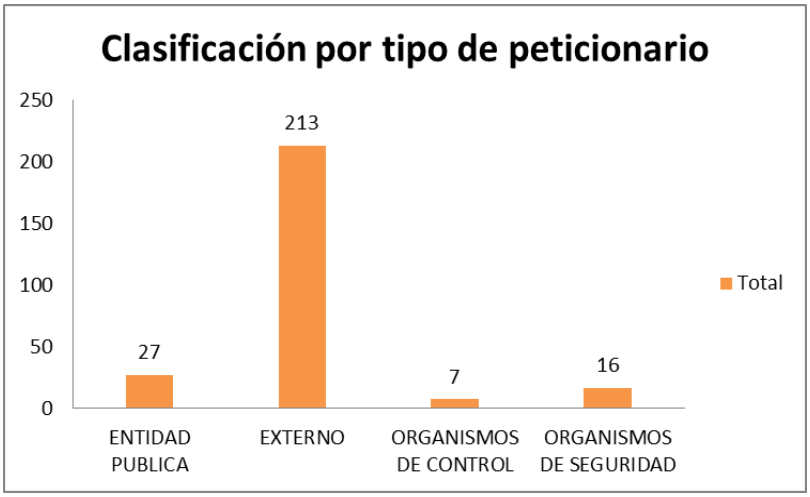

Gráfico 3: PQRS por tipo de peticionante

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

Entidad	Cantidad
Secretaría de Seguridad y Convivencia	10
Seguridad Record de Colombia - Segurcol.	1
AVANTEL	1
Seguridad Las Américas	1
Miro Seguridad	1
Total general	**14**

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 2018-2020

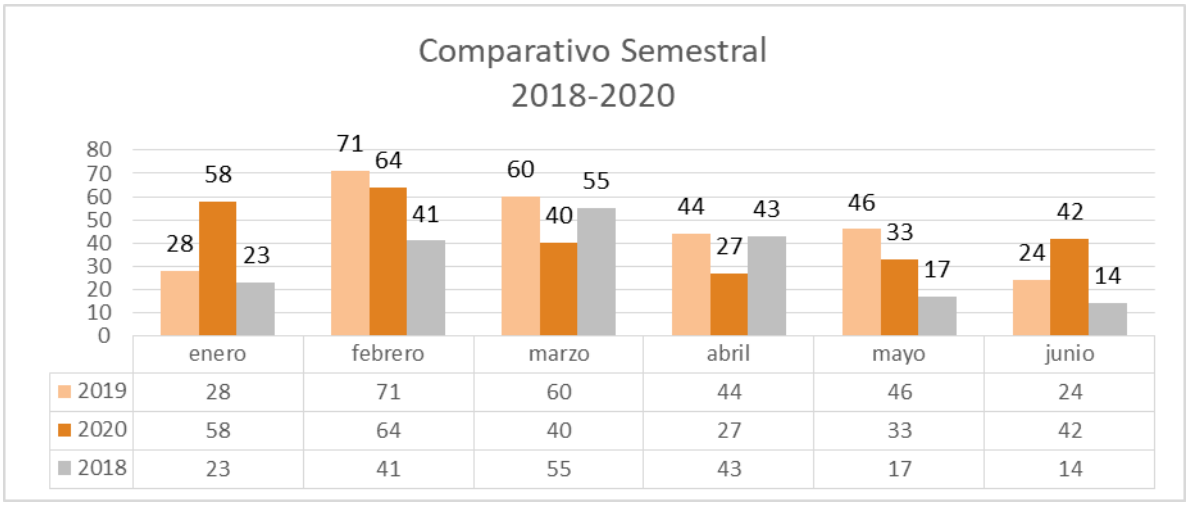

Gráfico 4: comparativo PQRS 1 semestre 2018-2020

Al comparar la vigencia 2018-2020 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	2018	2019	2020
Total	193	273	264

6. Estado de las solicitudes

Del total de solicitudes recibidas al corte del presente informe se encuentran cerradas (261) que equivale a un 99.2% y pendientes por respuesta (2) que equivalen a un 0.8%.

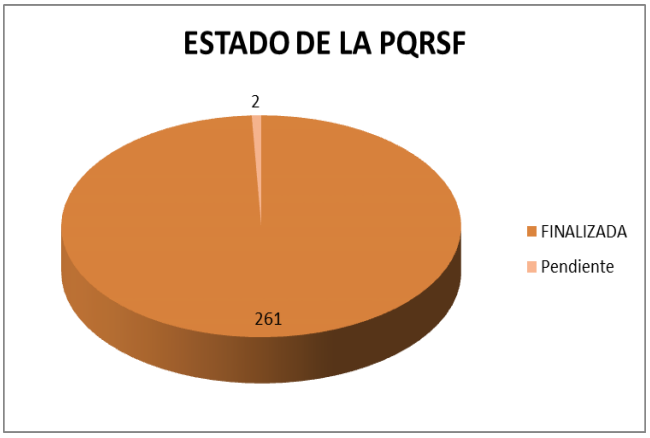

Gráfico 5: Estado actual de la PQRS

7. Tiempos de respuesta

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.

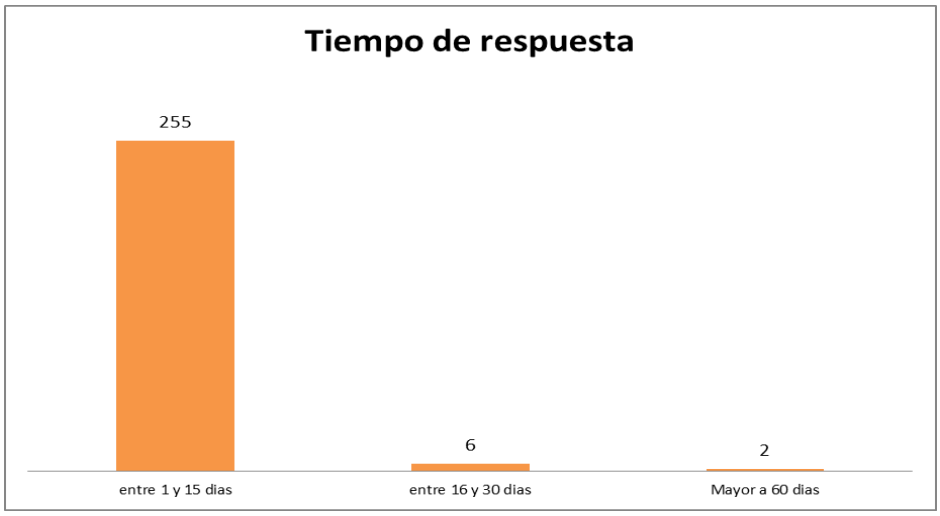

Gráfico 1: Tiempos de respuesta de las PQRS

Para los casos de respuestas extemporáneas se realizó el seguimiento respectivo y se notificó con los subgerentes de la Subgerencia de Servicios y el líder de SIS, al igual que con la Subgerencia Administrativa y Financiera con su líder de Contabilidad, e igualmente al Subgerente Comercial que se debía 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 pqrsf, específicament para conocer detalles en los casos de quejas y reclamos se incluyó un item en el paso 3 de la ruta de Mercurio llamado Descripción final, en él se reclasifican las pqrsf e incluso de enuncia una breve descripción que al momento del informe nos permite identificar mucho mejor la necesidad en la pqrsf, cosa que anteriormente si se quería concer se debía realizar manualmente.
- Como una manera de conocer la satisfacción de los peticionarios se incluyó en los correos de respuesta de las pqrsf un link para que el peticionario acceda a calificar su satisfacción con la respuesta brindada.
- Se incluyó en el indice de la Ruta de Mercurio los campos: **Téléfono fijo y celular del peticionario** para conocer la satisfacción en caso de requerirse.
- Se construyó el indicador de oportunidad en la respuesta de PQRSF, el cual tiene como meta lograr 100% de oportunidad.

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, pqrsf muy específicas lo que ha permitido que las respuestas a las pqrsf se realicen de manera eficiente y oportuna y con ello se ha evitado los traslados ente 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: 15 de julio de 2020

Elaboró: Alejandra María Molina Vanegas
Profesional Universitario-Unidad de comunicaciones
Revisó: Alejandro Rojas Medina – Jefe Oficina Estratégica