

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS**

**JULIO – DICIEMBRE de 2021**

Radicado: 20220005856

**EMPRESA PARA LA SEGURIDAD Y SOLUCIONES URBANAS – ESU**

Presentado a:

**EDWIN MUÑOZ ARISTIZABAL**

Gerente General ESU

Preparado por:

**GUSTAVO ANDRES MONSALVE LONDOÑO**

Director de Auditoría Interna ESU

Elaborado por:

Equipo de la Dirección de Auditoría Interna

Medellín, julio de 2022

## **INTRODUCCIÓN**

La Dirección de Auditoría Interna de la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas-ESU-, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 y conforme a los roles y responsabilidades que le han sido asignados por la normatividad colombiana, presenta el seguimiento a la gestión de las PQRS recibidas en la Empresa en el período objeto de análisis con el fin de garantizar a sus usuarios y a la ciudadanía en general el libre acceso a la información.

## **OBJETIVO**

Revisión y evaluación al cumplimiento del procedimiento establecido para la gestión de los derechos de petición, quejas, sugerencias y reclamos - PQRS- que los ciudadanos y demás partes interesadas presentan ante la ESU con el fin de determinar la oportunidad y pertinencia de las respuestas dadas, identificar las eventuales debilidades institucionales, los obstáculos internos y/o externos que incidan en el tratamiento dado a las PQRS para con base en los resultados obtenidos, implementar acciones de mejora, facilitar la retroalimentación con el usuario y presentar ante la Alta Dirección las recomendaciones que sean necesarias, oportunas y pertinentes para el mejoramiento continuo de la Entidad.

## **ALCANCE**

El informe incluye las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias presentadas ante la empresa en el período comprendido entre el 1º de julio y el 31 de diciembre de 2021, para lo cual, de un total de 208 PQRS recibidas, se tomó una muestra de 66, lo cual otorga un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 10%. (ver anexo 1).

## **CANALES OFICIALES DE ATENCIÓN**

La entidad tiene dispuestos los siguientes canales a través de los cuales se puede hacer presentación de las diferentes peticiones, quejas, reclamos y solicitudes:

- Ventanilla única de radicación.
- Correo electrónico oficial [Info@esu.com.co](mailto:Info@esu.com.co).
- Buzones de mensaje de las redes sociales (Twitter, Facebook, youtube, LinkedIn, Instagram, tiktok).
- Sitio Web.
- Línea telefónica (57) 6044443448

## **NORMATIVIDAD**

- Artículo 23 de la Constitución Nacional Colombiana por medio del cual se establece el derecho de petición en los siguientes términos: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”
- Ley 87 de 1993, “Por medio de la cual se establecen las normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1474 de 2011, artículos 9, 76 y sus decretos reglamentarios la cual señala: “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”.
- Ley 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. • La Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y el derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y del contencioso administrativo.

- Decreto 648 de abril 19 de 2017, en el artículo 2.2.21.4.9. Informes: “Los jefes de control Interno o quien hagan sus veces deberán presentar los informes que se Pág. 3 relacionan a continuación: literal b), los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la ley 1474 de 2011”.
- Decreto 491 de 2020, “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.

Es importante tener en cuenta en la revisión que nos ocupa, que los términos para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos establecidos en la ley 1755 de 2015 fueron modificados por el decreto 491 de 2020 el cual estableció unos rangos de tiempo nuevos para dar respuesta a las PQRS y que son de obligatorio cumplimiento para el período objeto de análisis así:

NUEVOS TÉRMINOS DE RESPUESTA (Decreto 491 de 2020)		
Peticiones de contenido general y particular. Ley 1755 de 2015 : 15 días hábiles Dec. 491 de 2020: <u>30 días</u> hábiles	Peticiones de documentos y de información Ley 1755 de 2015: 10 días hábiles Dec. 491 de 2020: <u>20 días</u> hábiles	Peticiones de consulta en asuntos de su competencia Ley 1755 de 2015: 30 días hábiles Dec. 491 de 2020: <u>35 días</u> hábiles
<b>30 días hábiles</b>	<b>20 días hábiles</b>	<b>35 días hábiles</b>

El término para dar traslado de una petición - por falta de competencia para responderla - está determinado en el artículo 21 de la ley 1755 DE 2015 el cual establece: “funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito”.

## FUENTE DE INFORMACIÓN:

Sistema de administración documental Mercurio ruta PQRSF.

## SEGUIMIENTO:

El presente informe tiene como finalidad dar a conocer el seguimiento semestral que realiza la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas - ESU a las PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) radicadas en el sistema de administración documental de la entidad (MERCURIO), lo anterior expresado en términos cuantitativos y cualitativos, dando cuenta de los registros por canales de atención, por naturaleza de la petición, por temática y con un énfasis especial en aquellas relacionadas a las solicitudes de información.

La información contenida en este documento corresponde a la existente en el sistema de gestión documental a la fecha de su elaboración y evidencia el seguimiento realizado con corte al 31 de diciembre del año 2021.

En cumplimiento de lo preceptuado en el inciso 2 del artículo 76 de la ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), “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 Dirección de Auditoría Interna de la ESU realizó el seguimiento correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas en la entidad en el segundo semestre del año 2021 y de un total de 208 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se tomó una muestra de 66 registros que otorgan un nivel de confianza del 95% con un margen de error esperado del 10%.

La clasificación de las 66 PQRSF de la muestra seleccionada se encuentra en el siguiente gráfico:

TIPO	CANTIDAD
Petición	61
Queja	5
<b>Total</b>	<b>66</b>

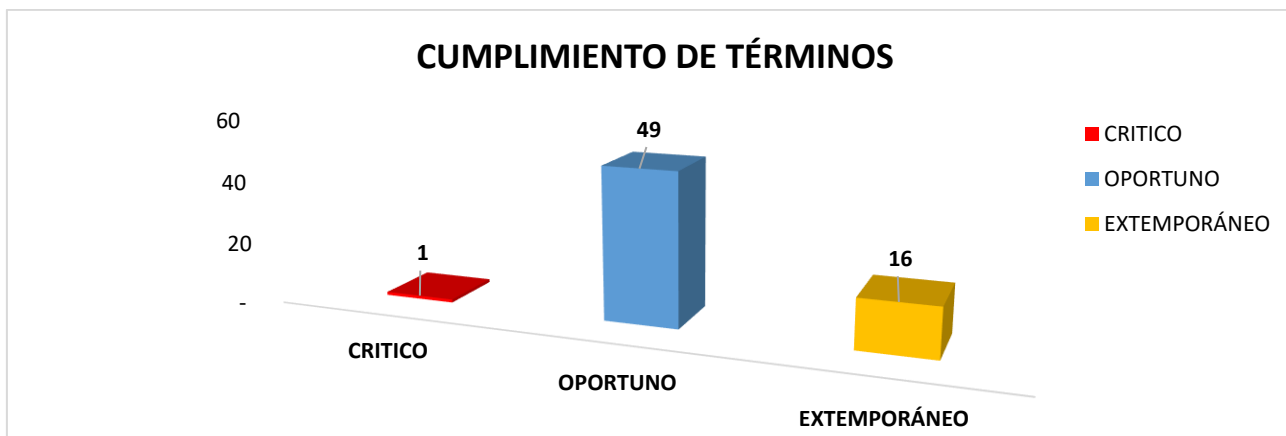
Cabe resaltar que, de las 61 peticiones estudiadas, 21 corresponden a solicitudes de certificaciones laborales, de experiencia, de ingresos y retenciones y paz y salvos, así:

TIPO DE CERTIFICACIÓN	
Certificaciones laborales y otras	11
Certificaciones ingresos - retenciones	10
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>

#### OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE LAS PQRSF

Este criterio es analizado teniendo en cuenta los nuevos rangos de tiempo establecidos por el decreto 491 de 2020 para responder las PQRSF (20,30 y 35 días).

Es así como se evidencia que, de un total de 66 registros tomados como muestra, 49 recibieron respuesta oportuna por parte de la Empresa (dentro de los términos de ley ampliados y que estuvieron vigentes para el período revisado) y 17 recibieron respuesta extemporánea de las cuales 10 peticiones con extemporaneidad de 1 a 10 días; 5 peticiones con extemporaneidad de 11 a 20 días; 1 petición con extemporaneidad de 26 días y 1 petición con respuesta extemporánea de 76 días.



#### RECOMENDACIONES y CONCLUSIONES:

Con fundamento en la información analizada, se formulan las siguientes recomendaciones con el propósito de mejorar la prestación del servicio y el cumplimiento del procedimiento:

- Teniendo en cuenta que se evidencia un número significativo de solicitudes de expedición de certificados laborales y de experiencia y que estas peticiones son de carácter constante y previsible para la entidad, se recomienda estudiar la posibilidad de implementar un mecanismo que permita expedir, de forma automática y concomitante al retiro del empleado o servidor público o a la finalización de prestación del servicio contratado estos certificados y que le facilite al exfuncionario o excontratista ingresar a la página web y previa validación de datos, obtener el respectivo documento.

Con esto se agilizaría el proceso interno de gestión de las PQRFS y se efectivizaría el servicio para los servidores de la empresa y para los terceros.

- Analizar la importancia y pertinencia de implementar en la página WEB de la empresa una encuesta de satisfacción de la respuesta dada a las PQRFS formuladas por el usuario interno y externo, de tal forma que se obtenga un indicador de oportunidad, pertinencia y calidad en las mismas y que permita identificar acciones de oportunidades y de mejora.

- Revisar el formato de PQRS establecido en la página web de la entidad, estudiando la viabilidad de adicionar la “denuncia” como mecanismo de participación de la ciudadanía frente a la prevención y sanción de actos de corrupción tal y como lo establece la ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).
- Incluir en el aplicativo de la página WEB la opción de “denuncia anónima” que permita al usuario interno o externo sentir confianza y tranquilidad para reportar posibles actos de corrupción.
- Reforzar la información ofrecida a nuestros usuarios y a la ciudadanía en general sobre los diversos canales de comunicación a los cuales pueden acudir para hacer uso del derecho constitucional de petición dinamizando la interacción entre ellos y nuestra entidad, buscando con ello una mayor utilización de los canales de comunicación telefónicos, redes sociales y sitio web.
- Parametrizar el sistema de gestión documental de tal manera que no se generen duplicados en los diferentes pasos que se ejecutan en la gestión de las PQRS evitando así inconsistencias en la información.
- Tener presente que los términos de ley para dar respuesta a las PQRS fueron restablecidos a los señalados en la ley 1755 de 2015 de tal forma que no se incurra en errores que generen retrasos en las respuestas dadas.
- Procurar dar cumplimiento estricto al término de cinco (5) días para dar traslado de las peticiones que por competencia no corresponde a la ESU resolver para evitar posteriores reclamaciones por incumplimiento en la obligación legal citada.
- Procurar que se programen capacitaciones o jornadas de sensibilización dirigidas a todo el personal responsable de dar respuesta a las diferentes PQRS sobre las consecuencias jurídicas y disciplinarias que implica el no dar respuesta oportuna y pertinente a las mismas.



Lo anterior es importante ya que se encontró que hay extemporaneidad en un porcentaje significativo de las respuestas dadas, incluso de más de 60 días, con lo que se expone a la empresa a sanciones de índole disciplinario e incluso penal.

- Procurar que se implementen las adecuaciones necesarias, pertinentes y eficaces en el nuevo sistema de gestión documental de tal manera que se cuente con alertas oportunas que les permita a los funcionarios responder las PQRSF que estén bajo su responsabilidad en los plazos debidos, que permita igualmente extraer de forma amigable y clara los datos necesarios para generar reportes e informes facilitando el seguimiento de la gestión.

Atentamente,



**GUSTAVO ANDRES MONSALVE LONDOÑO**

Director de Auditoría Interna

Proyectó: Mónica Maya García (Profesional Universitaria)