



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS  
ENERO – JUNIO de 2022**

**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**

**Radicado 20220008774**

Medellín, septiembre de 2022

Carrera 48 # 20 - 114, Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5. Medellín - Colombia  
Teléfono: (604) 444 34 48 - [Info@esu.com.co](mailto:Info@esu.com.co) - [www.esu.com.co](http://www.esu.com.co)



## 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

Revisar y evaluar el 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 las 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 enero y el 30 de junio de 2022, para lo cual se hizo la revisión de un total de 132 PQRS recibidas en dicho período. (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.  
Carrera 48 # 20 - 114, Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5. Medellín - Colombia  
Teléfono: (604) 444 34 48 - [Info@esu.com.co](mailto:Info@esu.com.co) - [www.esu.com.co](http://www.esu.com.co)





- 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

Carrera 48 # 20 - 114, Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5. Medellín - Colombia  
Teléfono: (604) 444 34 48 - [Info@esu.com.co](mailto:Info@esu.com.co) - [www.esu.com.co](http://www.esu.com.co)



de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.

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. Estos nuevos términos estuvieron vigentes y fueron de obligatorio cumplimiento hasta junio 30 de 2022 por lo tanto a partir del 1º de julio del año en curso se retoman los términos establecidos en la ley 1755 de 2015 así:

<b>TERMINOS PARA DAR RESPUESTA A LAS PQRS</b> <b>Empres para la Seguridad y Soluciones Urbanas - ESU -</b> <b>enero 1 a junio 30 de 2022</b>			
	<b>Peticiones de contenido general y particular</b>	<b>Petición de documentos y de información simple</b>	<b>Peticiones de consulta en asuntos de su competencia</b>
<b>Desde 01-01-2022 a 17-05-2022. (Decreto 491 de 2020)</b>	<b>30 días hábiles</b>	<b>20 días hábiles</b>	<b>35 días hábiles</b>
<b>A partir de 01-07-2022 (Ley 1755 de 2015)</b>	<b>15 días hábiles</b>	<b>10 días hábiles</b>	<b>30 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 e HIPERBPM.

#### **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 los sistemas de administración documental de la entidad (MERCURIO e HIPERVPN), lo anterior expresado en términos cuantitativos y cualitativos, dando cuenta de los registros por canales de Carrera 48 # 20 - 114, Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5. Medellín - Colombia  
Teléfono: (604) 444 34 48 - Info@esu.com.co - www.esu.com.co



atención, por naturaleza de la petición, por temática y con un énfasis especial en aquellas relacionadas a las solicitudes de información.

En cumplimiento de lo preceptuado en el inciso 2 del artículo 76 de la ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) que ordena a la oficina de control interno vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular, se realizó seguimiento a 132 peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias recibidas en la entidad durante el primer semestre del año 2022.

De la información revisada se obtienen los siguientes datos:

TIPO de SOLICITUD	CANTIDAD
Petición	124
Queja	7
Denuncia	1
<b>Total</b>	<b>132</b>

Se presentaron un total de 124 peticiones de las cuales sigue siendo el mayor número aquellas en las cuales se solicita la expedición certificados de prestación de servicios de persona natural (37), información sobre contratos (11), petición de copias (14), solicitudes del ciudadano (12) entre otros.

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD
Atención a proyectos	1
Calidad del servicio	1
Certificados de contratos de proveedores	3
Certificados de prestación de servicios de persona natural	37
Certificados tributarios	2
Comercial	2
Información sobre contratos	10
Información de empleados	4
Información financiera	7
Información sobre procesos de contratación	1
Otros	32
Petición de copias	14
Solicitudes de los ciudadanos	15
Solicitudes de los clientes	3
<b>Total</b>	<b>132</b>



TRASLADO DE LA PETICIÓN - ENTIDAD	CANTIDAD
Alcaldía / secretaria privada	1
E-Global Services	1
Gobernación de Antioquia	1
Julio Cesar Castro Martínez	1
Municipio de la Estrella	1
Municipio de Medellín/ Secretaría de Participación Ciudadana	1
Personería de Medellín	1
Secretaría de Seguridad	11
Seguridad de Colombia Antioquia LTDA	1
Segurtronic Ltda	1
Sumimas	1
Unión eléctrica	1
<b>Total</b>	<b>22</b>

En cumplimiento de lo ordenado por la ley 1755 de 2015 en su artículo 21, se dio traslado a un total de 22 peticiones a las entidades competentes para dar respuesta a la petición o solicitud recibida en la ESU.

#### OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE LAS PQRSF

Este criterio es analizado teniendo en cuenta los rangos de tiempo (20, 30 y 35 días) establecidos por el decreto 491 de 2020 para responder las PQRSF que estuvieron vigentes durante el período objeto de revisión.

Es así como se evidencia que de un total de 132 PQRS recibidas en la entidad, 111 recibieron respuesta oportuna por parte de la Empresa (dentro de los términos de ley) y 4 recibieron respuesta extemporánea. Para la fecha de corte de este informe (junio 30 de 2022) quedan 17 peticiones pendientes de respuesta ya que los términos se encuentran en curso tal como se observa en el siguiente cuadro:

RANGO	CANTIDAD	PORCENTAJE
0-15	96	83%
16-30	15	13%
31-60	4	3%
Mayor a 60	0	0%
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>



## RECOMENDACIONES y CONCLUSIONES:

Como resultado de la información revisada, se formulan las siguientes con el propósito de mejorar la prestación del servicio y el cumplimiento del procedimiento:

1. Se evidencia como una constante que en la empresa se recibe un número significativo de PQRS dirigidas a obtener expedición de certificados laborales y de experiencia. Se reitera por lo tanto analizar la posibilidad de diseñar e 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 para con ello facilitar al exfuncionario o excontratista ingresar a la página web y previa validación de datos, obtener el respectivo documento logrando con ello agilizar el proceso interno de gestión de las PQRFS.
2. Se encuentra que algunas peticiones que ingresan a la entidad son solicitudes cuya respuesta es competencia directa de la subgerencia comercial y de mercadeo en las cuales se solicita presentar cotizaciones y se invita a la entidad a presentarse a convocatorias de selección de proveedores. Estas solicitudes se tratan como peticiones a las cuales se les da el tratamiento normal (se aplican los tiempos de respuesta propios de una solicitud de información) cuando en realidad podrían ser remitidas inmediatamente a la subgerencia y allí darle prioridad a la respuesta e incluso aprovechar la misma para hacer un acercamiento de tipo comercial con el peticionario. Se generaría así una oportunidad de proyectar una imagen corporativa favorable que invite a analizar posibles relaciones comerciales de larga duración con la entidad.

Ejemplo de estas peticiones las encontramos en la No. 2022100091 y en la No. 2022100133.

3. Se recomienda dar cumplimiento pleno a lo ordenado por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 la cual ordena que, 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. Si bien es cierto que se hace remisión de la petición al funcionario competente para su resolución, no se está comunicando al peticionario dicha remisión.

Carrera 48 # 20 - 114, Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5. Medellín - Colombia  
Teléfono: (604) 444 34 48 - [Info@esu.com.co](mailto:Info@esu.com.co) - [www.esu.com.co](http://www.esu.com.co)



4. Se observa que la petición con radicado 2022102599 se clasifica bajo el tipo “otros”; sin embargo, al leer su contenido se encuentra que en realidad es una “denuncia” o “queja”.

Se recomienda tener mayor cuidado al hacer la clasificación de las peticiones de tal forma que los datos no ofrezcan imprecisiones.

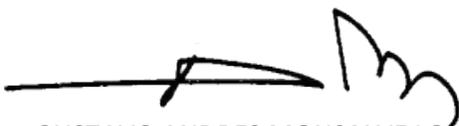
5. Se observa que las peticiones con radicados No. 2022104400 y 2022101426, se clasifican bajo el tipo “otros” cuando en realidad son requerimientos de la Personería Delegada 17D para suministrar información necesaria para una investigación que adelanta dicha dependencia y del área de vigilancia administrativa, ambas otorgando un plazo de 10 días para responder.

Se recomienda contemplar la inclusión de un nuevo “tipo” en la clasificación de las peticiones en el cual se relacionen las provenientes de entes de control externo tales como Contraloría, Personería, Procuraduría, Concejo Municipal, etc., de tal forma que se de prioridad a la respuesta y se cumpla con los términos de respuesta indicados en la solicitud.

Con lo anterior se facilita el control de los plazos y se previene incurrir en incumplimientos que lleven a posibles acciones disciplinarias.

6. Se recomienda seguir cumpliendo de forma estricta los términos de ley establecidos para la respuesta a las diferentes PQRS para evitar incursionar en incumplimiento a obligaciones de tipo constitucional, legal o reglamentario.

Atentamente,



**GUSTAVO ANDRES MONSALVE LONDOÑO**

Director de Auditoría Interna

**Proyectó:** Mónica Maya García, Profesional Universitaria (abogada)



**Aprobó:** Gustavo Andres Monsalve Londoño, director de Auditoría Interna.



Carrera 48 # 20 - 114, Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5. Medellín - Colombia

Teléfono: (604) 444 34 48 - Info@esu.com.co - www.esu.com.co

