

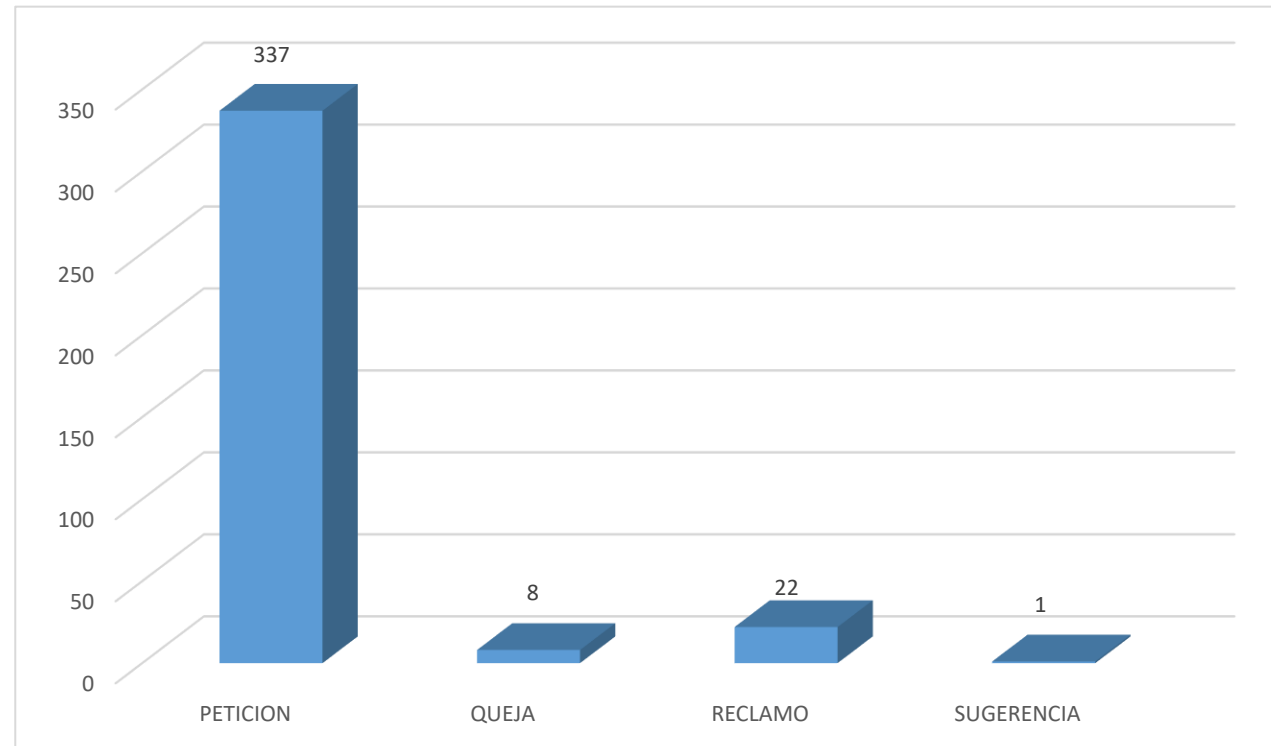


Empresa para la **Seguridad y Soluciones Urbanas**

INFORME PQRS

01/01/2021 AL 30/06/2021

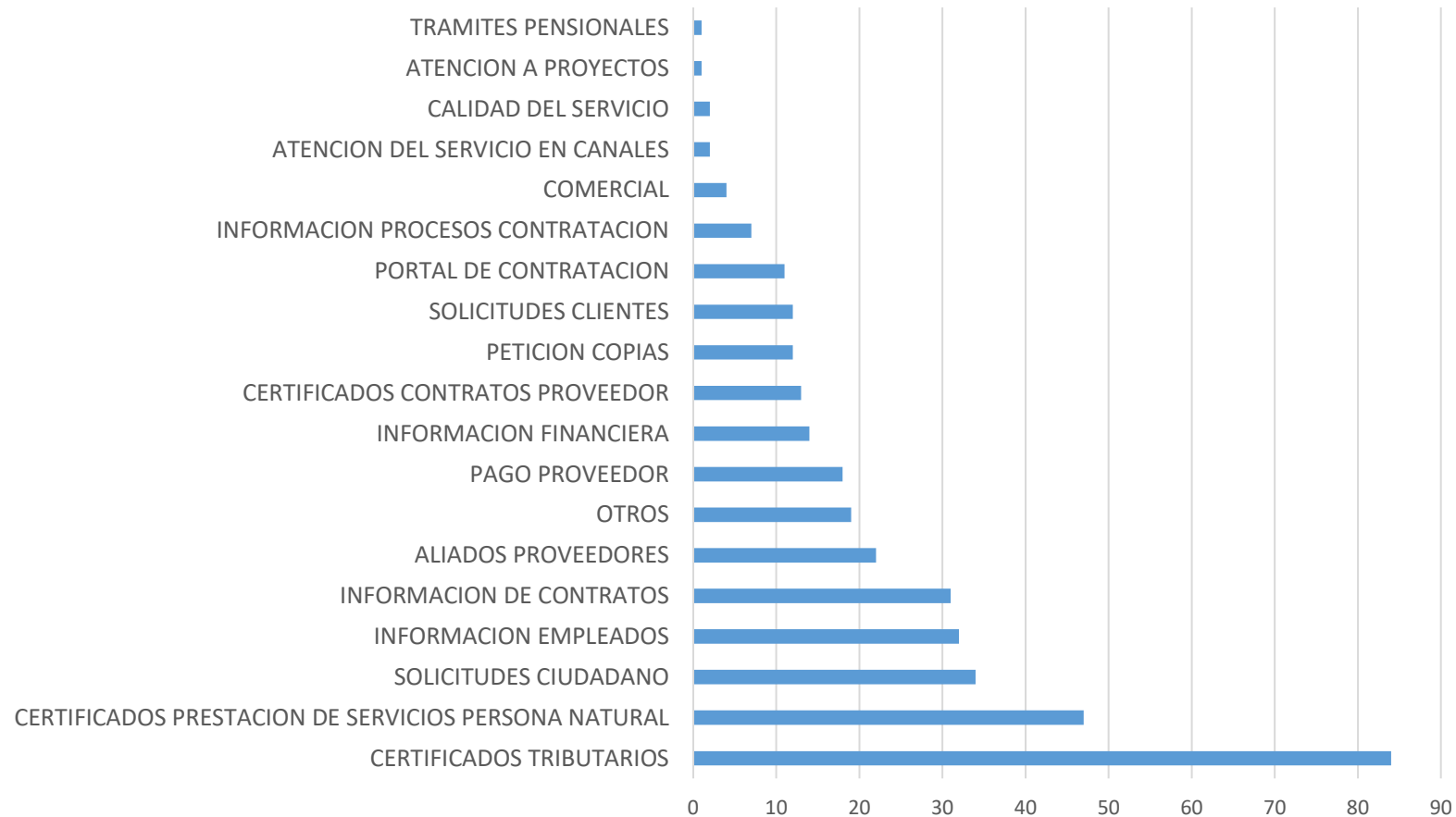
Clasificación por tipo



Durante el periodo enero – junio de 2021 se recibieron en **total 366** PQRS clasificadas así:

Peticiones: 91.58% / Quejas: 2.17% / Reclamos: 5.98% / Sugerencias: 0.27%

Clasificación PQRS

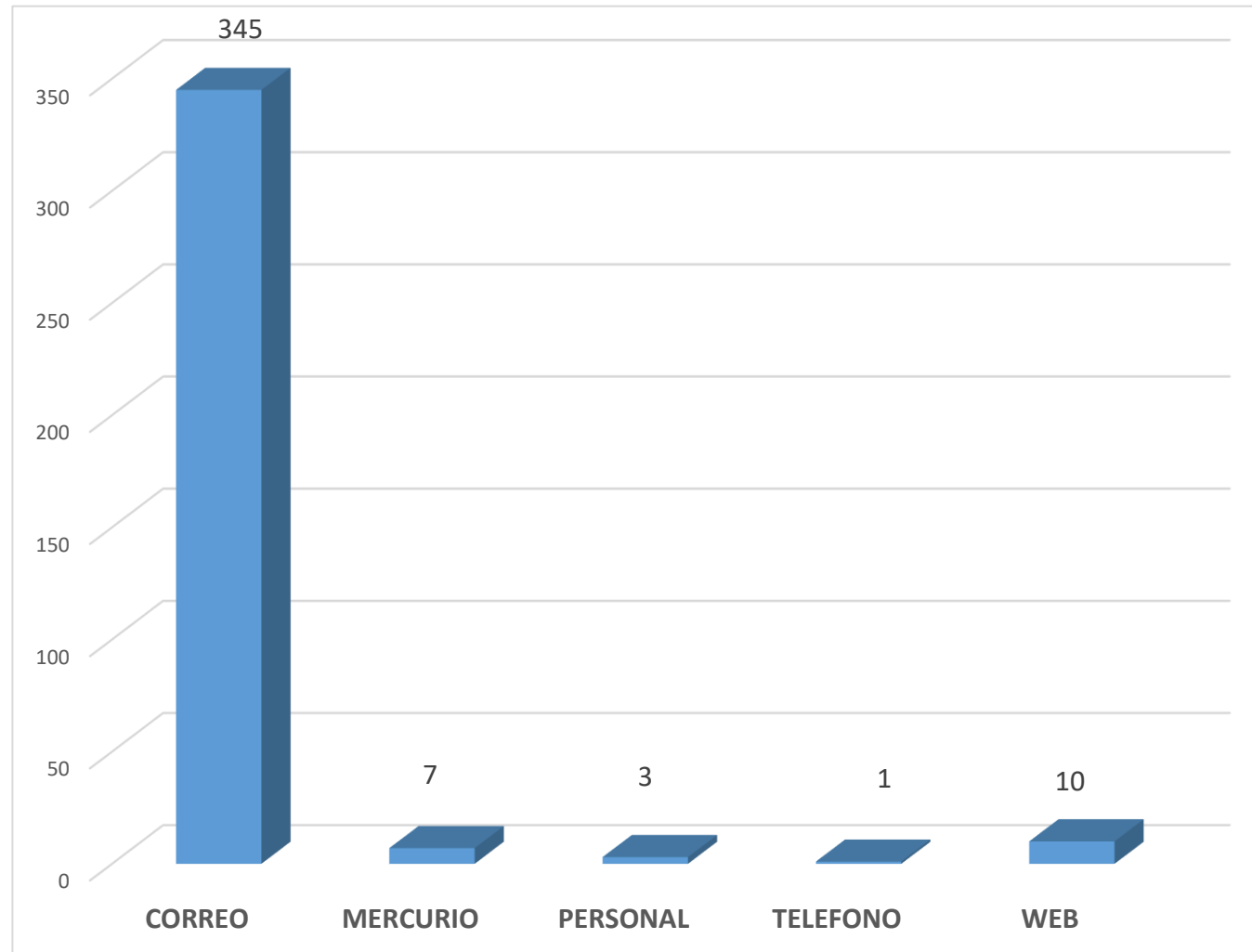


RANGO	CANTIDAD	PORCENTAJE
0-15	269	73%
16-30	41	11%
31-60	34	9%
Mayor a 60	8	2%
Sin dato	14	4%
TOTAL	366	100%

Clasificación PQRS

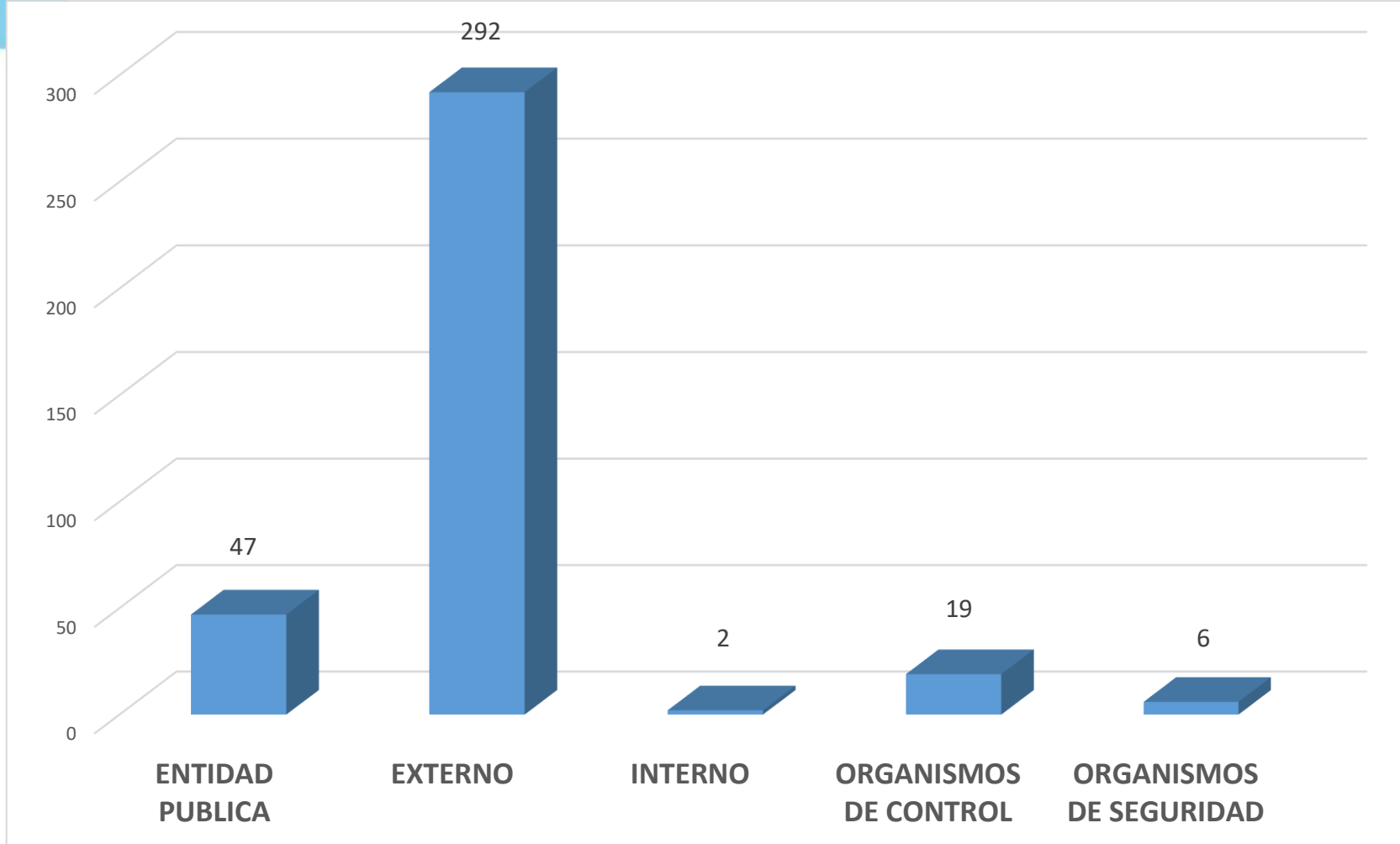
CLASIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
CERTIFICADOS TRIBUTARIOS	84	22,95%
CERTIFICADOS PRESTACION DE SERVICIOS PERSONA NATURAL	47	12,84%
SOLICITUDES CIUDADANO	34	9,29%
INFORMACION EMPLEADOS	32	8,74%
INFORMACION DE CONTRATOS	31	8,47%
ALIADOS PROVEEDORES	22	6,01%
OTROS	19	5,19%
PAGO PROVEEDOR	18	4,92%
INFORMACION FINANCIERA	14	3,83%
CERTIFICADOS CONTRATOS PROVEEDOR	13	3,55%
PETICION COPIAS	12	3,28%
SOLICITUDES CLIENTES	12	3,28%
PORTAL DE CONTRATACION	11	3,01%
INFORMACION PROCESOS CONTRATACION	7	1,91%
COMERCIAL	4	1,09%
ATENCION DEL SERVICIO EN CANALES	2	0,55%
CALIDAD DEL SERVICIO	2	0,55%
ATENCION A PROYECTOS	1	0,27%
TRAMITES PENSIONALES	1	0,27%
TOTAL	366	100,00%

Clasificación por medio de recepción



MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
CORREO	345	94,26%
MERCURIO	7	1,91%
PERSONAL	3	0,82%
TELEFONO	1	0,27%
WEB	10	2,73%
TOTAL	366	100,00%

Clasificación por tipo de entrada

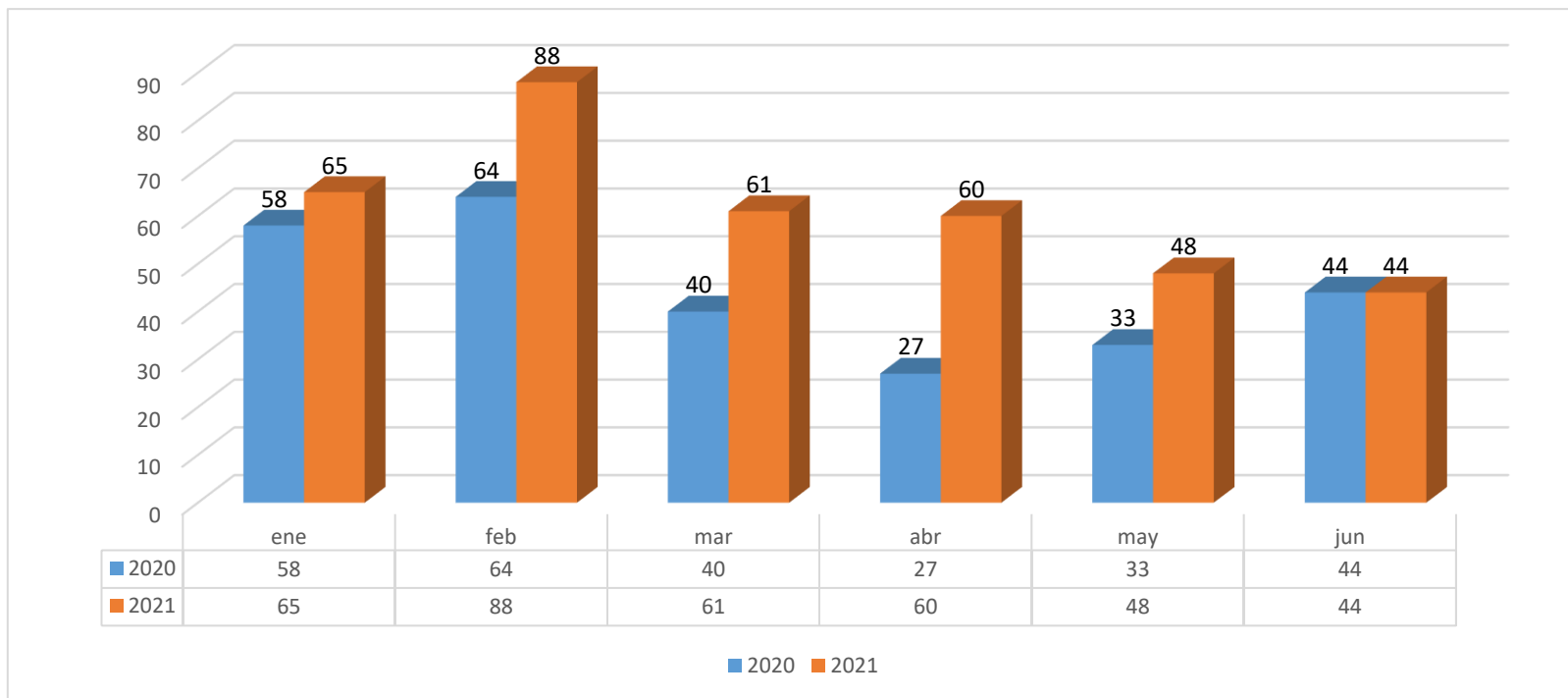


TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
ENTIDAD PUBLICA	47	12,84%
EXTERNO	292	79,78%
INTERNO	2	0,55%
ORGANISMOS DE CONTROL	19	5,19%
ORGANISMOS DE SEGURIDAD	6	1,64%
TOTAL	366	100,00%

Traslado a otras entidades

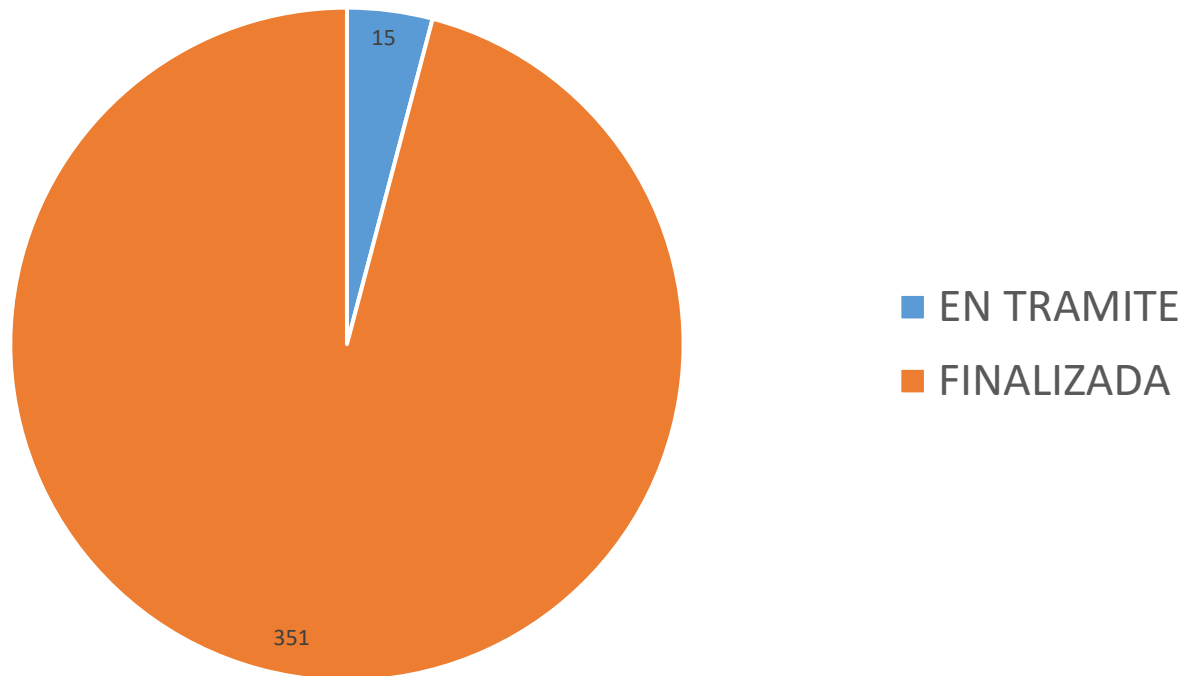
NOMBRE DE LA ENTIDAD	TOTAL
Alcaldía de Medellín	22
Concejo de Medellín	1
Gobernación antioquia	1
Personería	1
INSITEL	1
INTERNEXA	1
Procuraduría provincial	1
TEMPORALES UNO-A BOGOTA S.A.S.	1
Universidad del valle	1
TOTAL GENERAL	30

Comparativo PQRS enero - junio



En el primer semestre de 2021 se presentaron 366 PQRS, 100 más que en el mismo periodo de 2020, lo cual representa un incremento del 37,59%.

Estado de PQRS



El 96% de las PQRS están finalizadas. Solo el 4% está en trámite.

Tiempo de respuesta a PQRS

RANGO	CANTIDAD
0-15	269
16-30	41
31-60	34
Mayor a 60	8
Sin dato	14
TOTAL	366

El 73% de las interacciones fueron resueltas entre 0 y 15 días. El 11% entre 16 y 30 días. El 9% entre 31 y 60 días. El 2% en más de 60 días.

Motivo de respuesta extemporánea

PRINCIPALES MOTIVOS DE RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	CANTIDAD
Personal nuevo	36
Consecución de la información de la respuesta.	7
Se finaliza trámite luego de haber sido devuelto en varias ocasiones por falta de información	4



esu

Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas



@esumedellin



@esumedellin



@esumedellinco



esumedellin



esu medellin

www.esu.com.co