

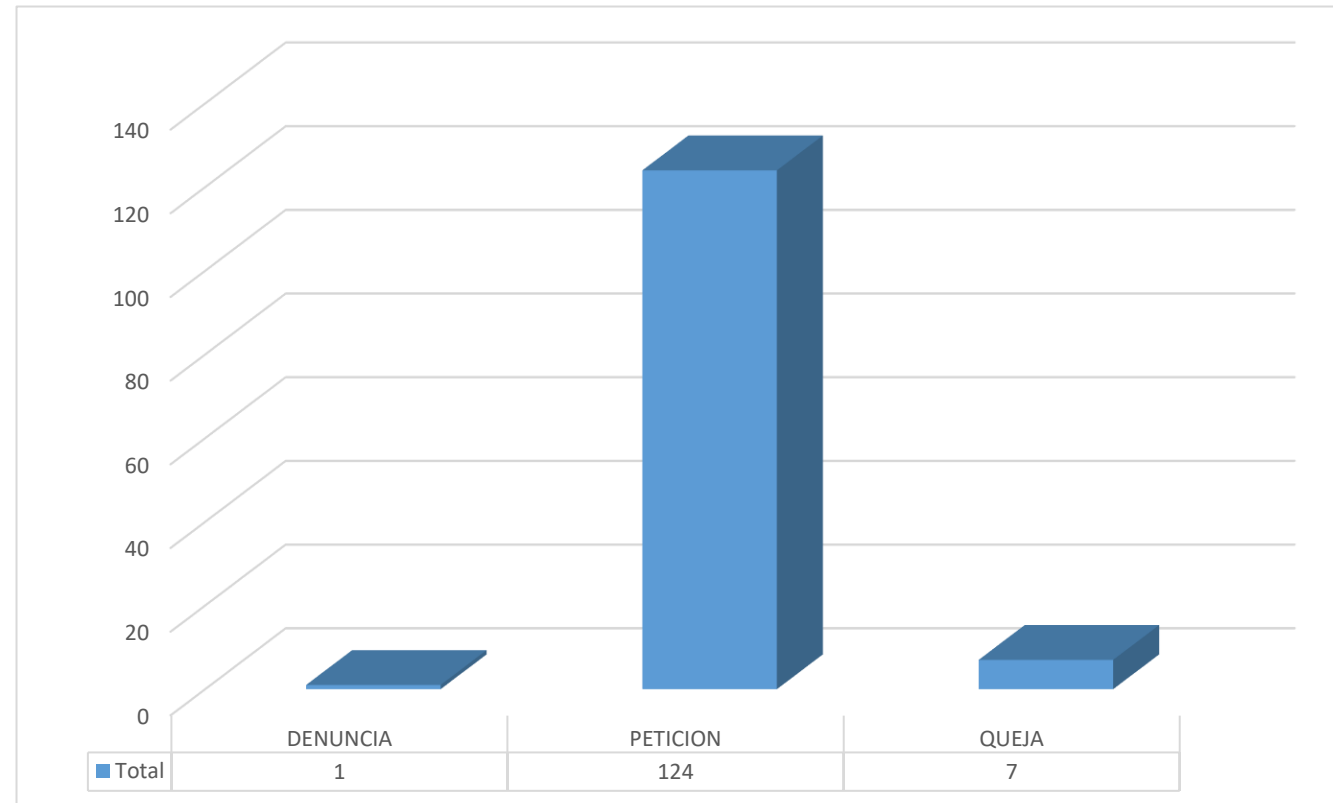


Empresa para la **Seguridad y Soluciones Urbanas**

INFORME PQRS

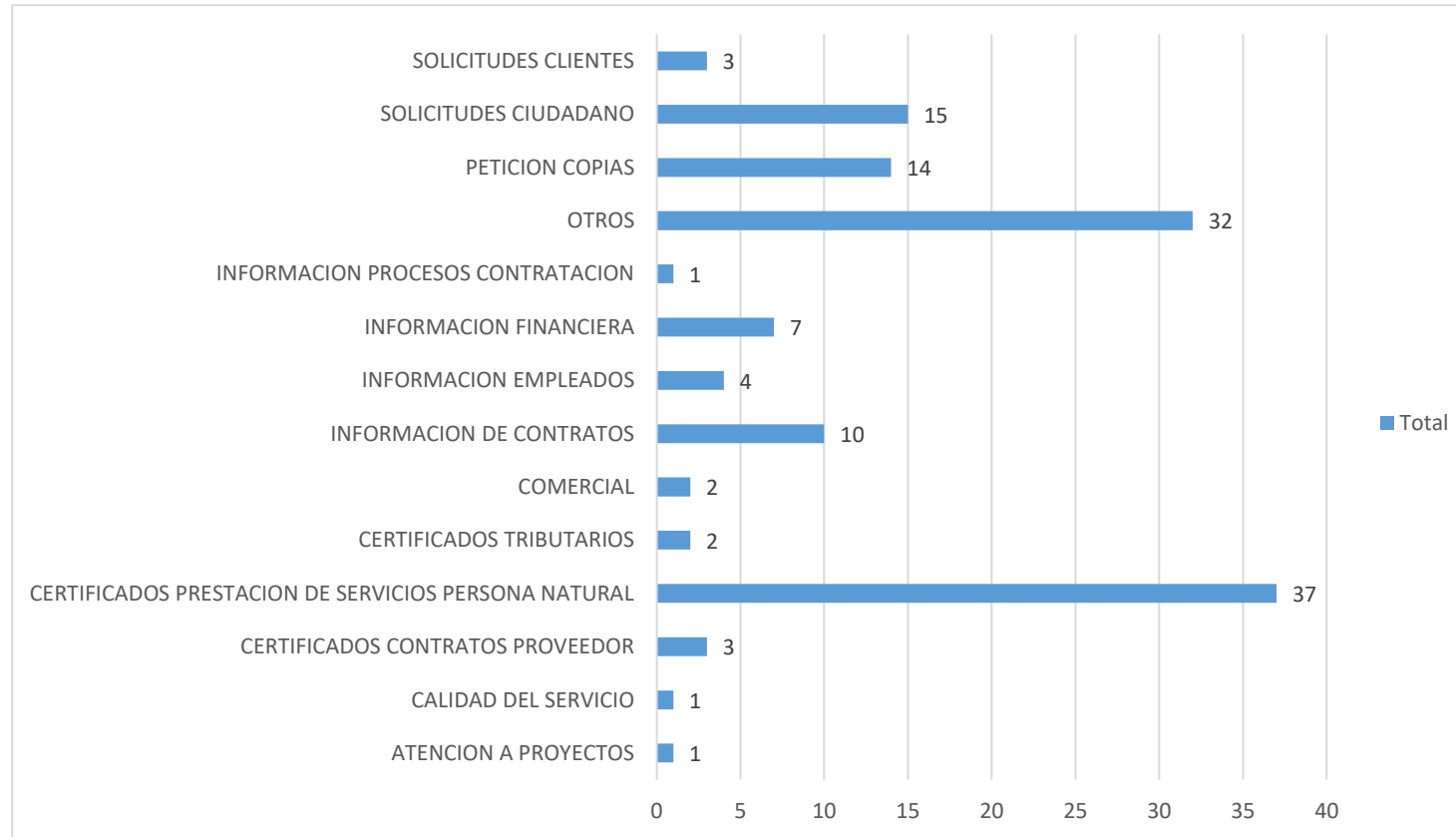
01/01/2022 AL 30/06/2022

Clasificación por tipo



Durante el periodo enero – junio de 2022 se recibieron en **total 132** PQRs clasificadas así:
Peticiónes: **93,94%** / Quejas: **5,30%** / Denuncias: **0,76%**

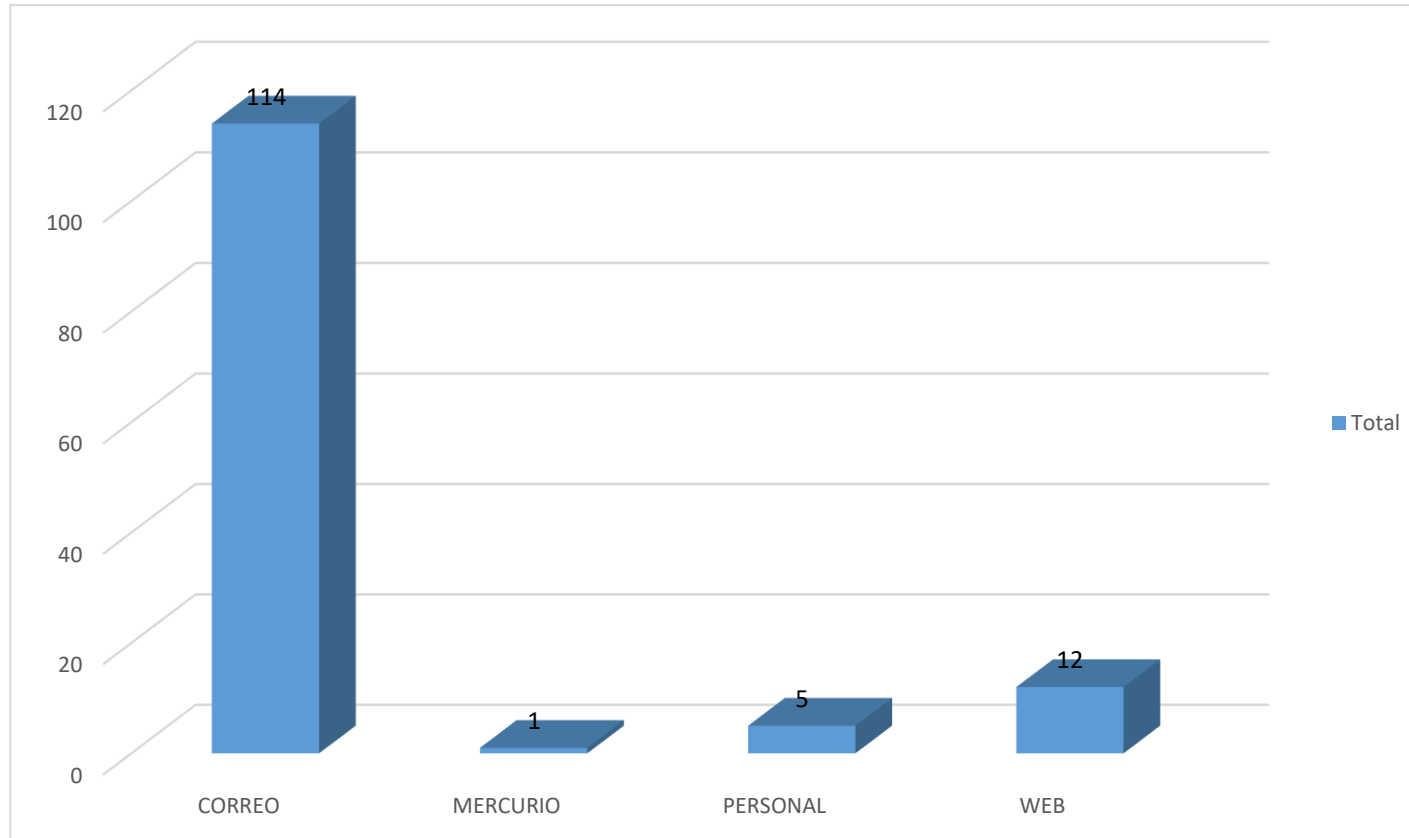
Clasificación PQRS



Clasificación PQRS

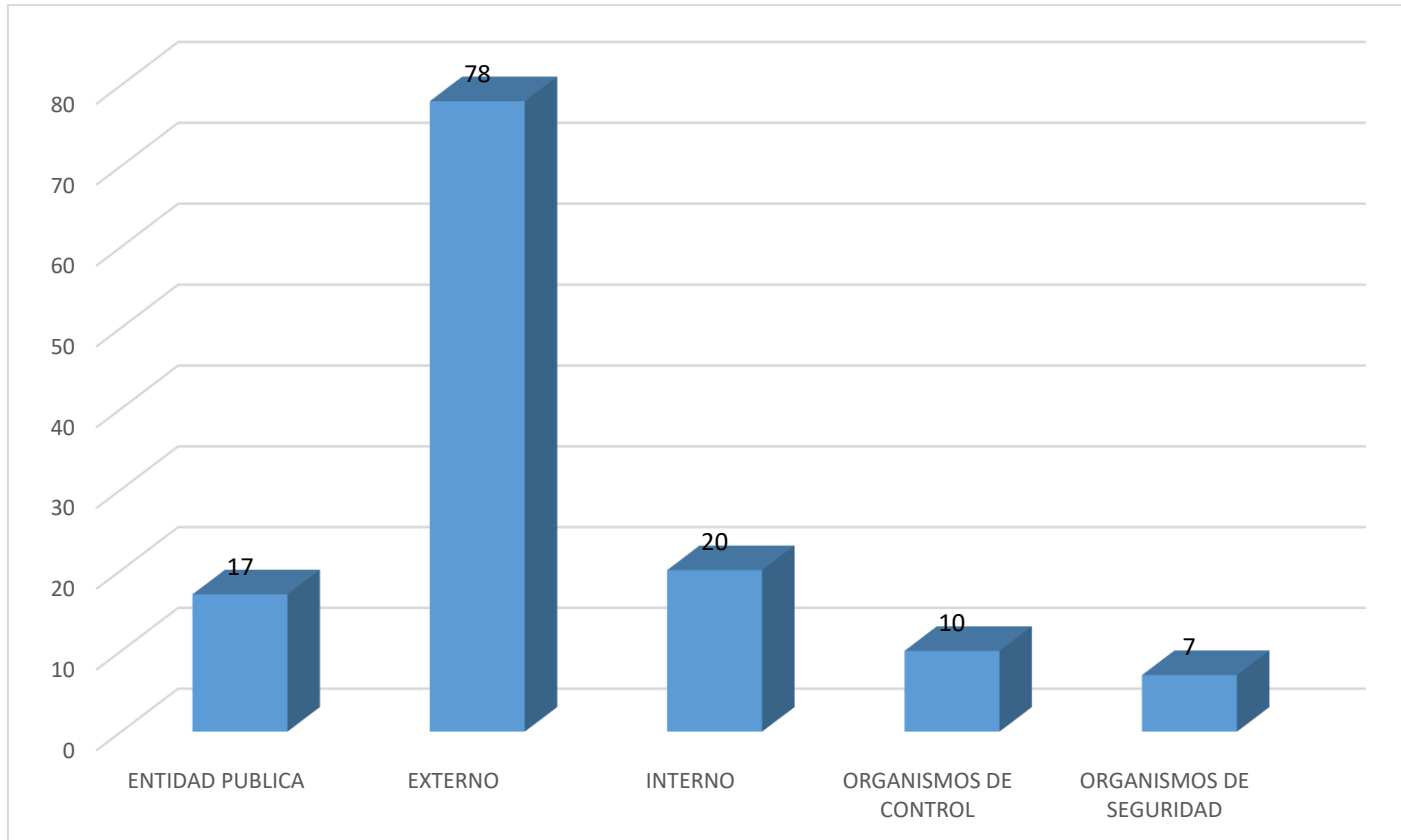
CLASIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCION A PROYECTOS	1	0,76%
CALIDAD DEL SERVICIO	1	0,76%
CERTIFICADOS CONTRATOS PROVEEDOR	3	2,27%
CERTIFICADOS PRESTACION DE SERVICIOS PERSONA NATURAL	37	28,03%
CERTIFICADOS TRIBUTARIOS	2	1,52%
COMERCIAL	2	1,52%
INFORMACION DE CONTRATOS	10	7,58%
INFORMACION EMPLEADOS	4	3,03%
INFORMACION FINANCIERA	7	5,30%
INFORMACION PROCESOS CONTRATACION	1	0,76%
OTROS	32	24,24%
PETICION COPIAS	14	10,61%
SOLICITUDES CIUDADANO	15	11,36%
SOLICITUDES CLIENTES	3	2,27%
Total general	132	100%

Clasificación por medio de recepción



MEDIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
CORREO	114	86,36%
MERCURIO	1	0,76%
PERSONAL	5	3,79%
WEB	12	9,09%
Total general	132	100,00%

Clasificación por tipo de entrada

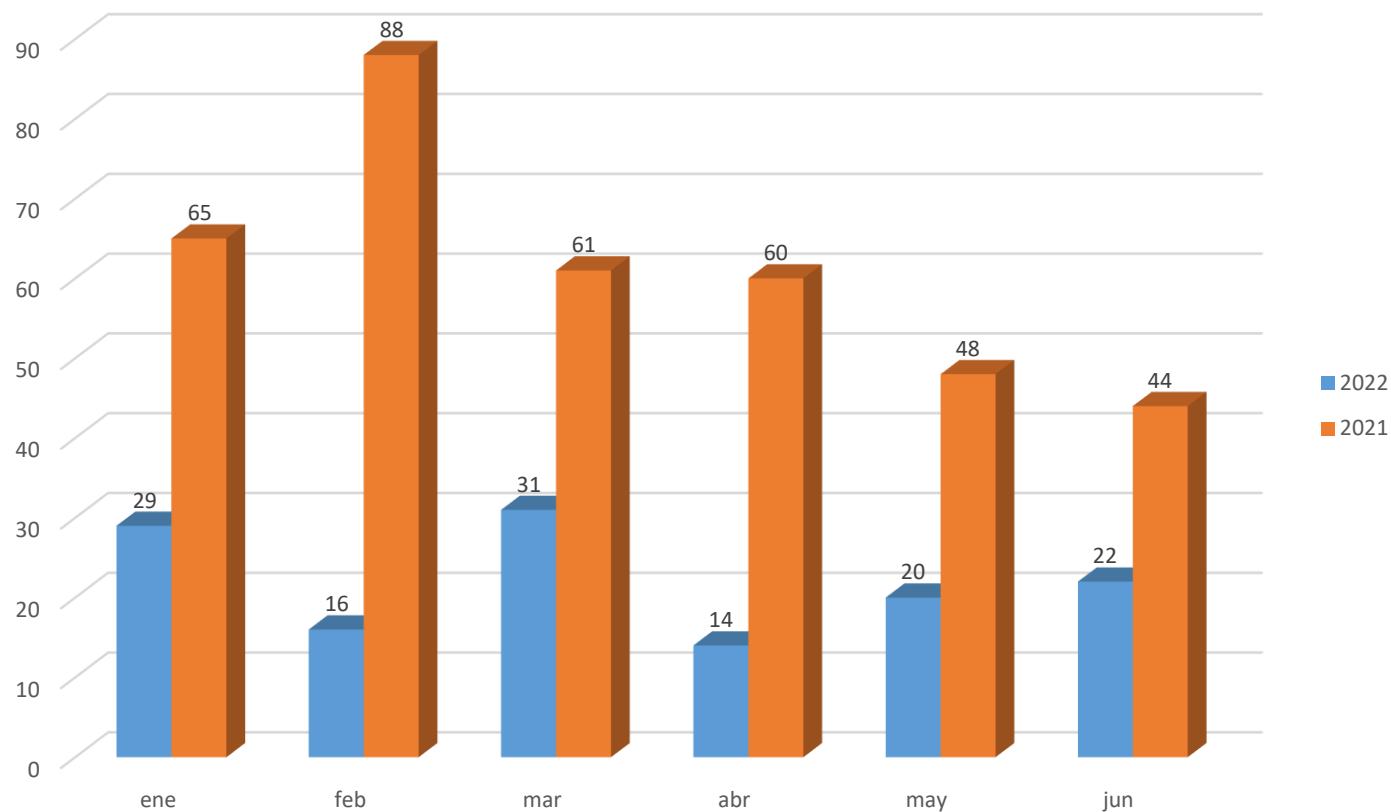


CLASIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
ENTIDAD PUBLICA	17	12,88%
EXTERNO	78	59,09%
INTERNO	20	15,15%
ORGANISMOS DE CONTROL	10	7,58%
ORGANISMOS DE SEGURIDAD	7	5,30%
Total general	132	100,00%

Traslado a otras entidades

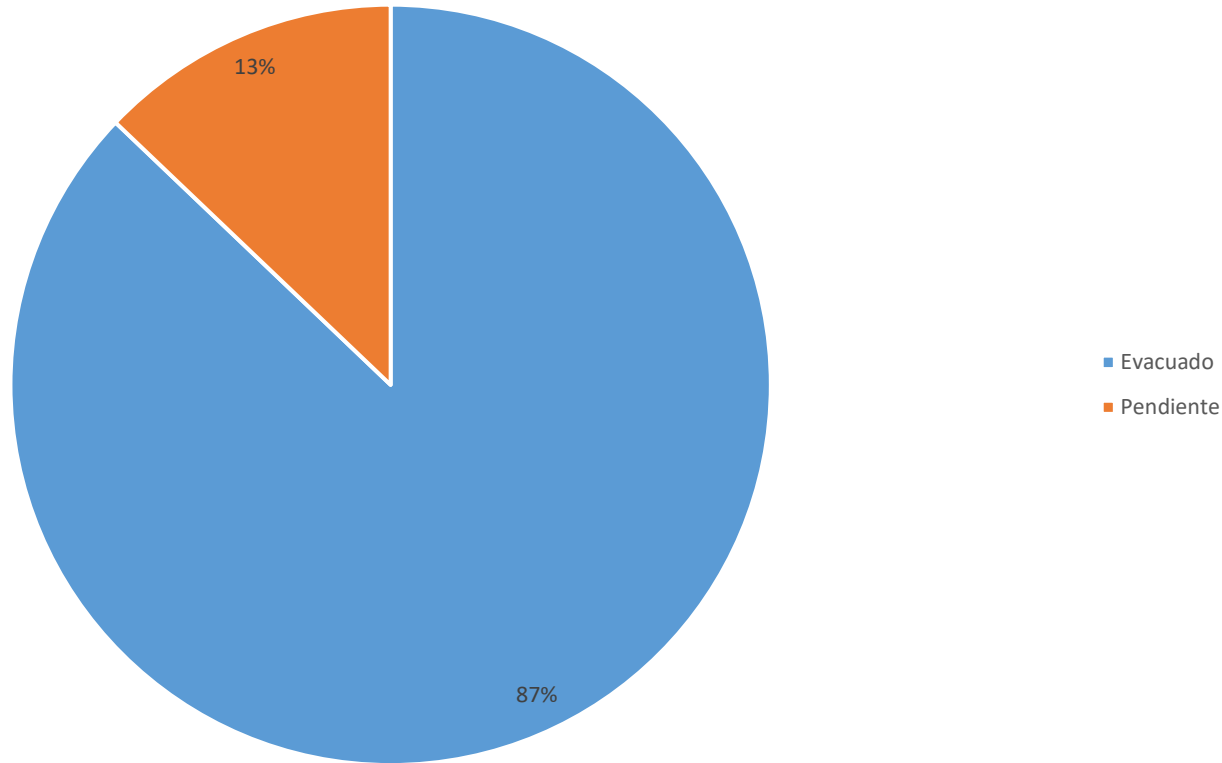
ENTIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Alcaldía / secretaria privada	1	4,55%
E-Global Services	1	4,55%
GOBERNACION DE ANTIOQUIA	1	4,55%
JULIO CESAR CASTRO AMRTINEZ	1	4,55%
Municipio de la Estrella	1	4,55%
MUNICIPIO DE MEDELLIN SECRETARIA DE PARTICIPACION CIUDADANA	1	4,55%
Personería de Medellín	1	4,55%
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	11	50,00%
Seguridad de Colombia Antioquia LTDA	1	4,55%
SEGURTRONIC LTDA	1	4,55%
SUMIMAS	1	4,55%
UNION ELECTRICA	1	4,55%
Total general	22	100,00%

Comparativo PQRS enero - junio



Este comparativo muestra el número de PQRS por mes, durante el primer semestre de 2021 vs el mismo periodo de 2022

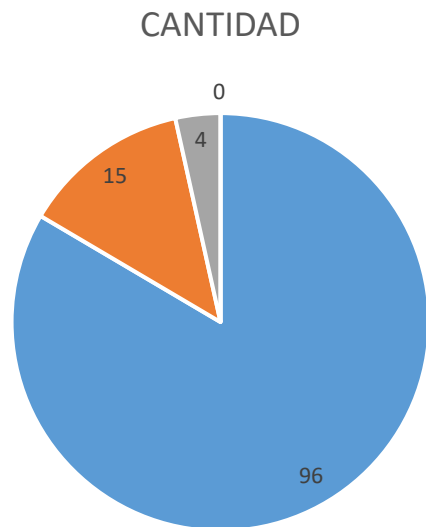
Estado de PQRS



ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Evacuado	115	87%
Pendiente	17	13%
Total general	132	100%

El 87% de las PQRS están finalizadas.
El 17% está en trámite.

Tiempo de respuesta a PQRS



RANGO	CANTIDAD	PORCENTAJE
0-15	96	83%
16-30	15	13%
31-60	4	3%
Mayor a 60	0	0%
TOTAL	115	100%

■ 0-15 ■ 16-30 ■ 31-60 ■ Mayor a 60

El 83% de las interacciones fueron resueltas entre 0 y 15 días. El 13% entre 16 y 30 días. El 3% entre 31 y 60 días.



esu

Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas



@esumedellin



@esumedellin



@esumedellinco



esumedellin



esu medellin

www.esu.com.co