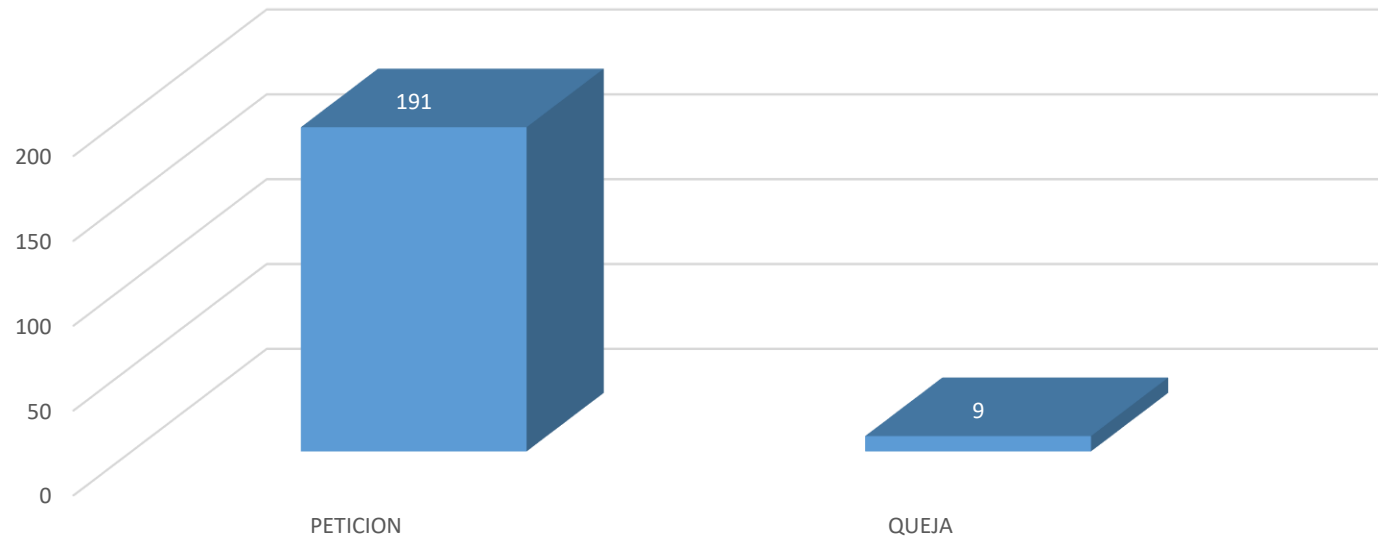


Empresa para la **Seguridad y Soluciones Urbanas**

INFORME PQRS

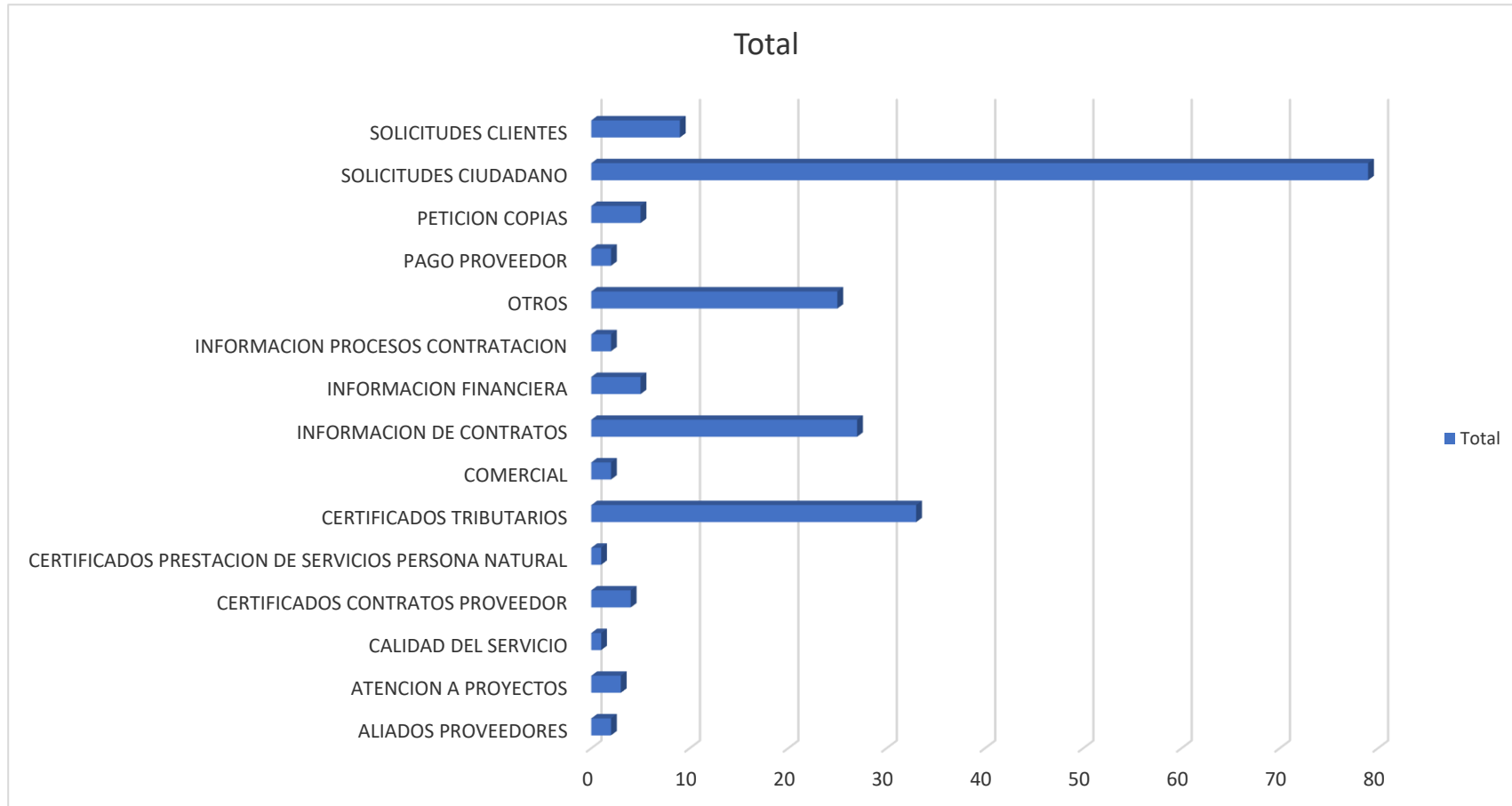
01/07/2021 AL 31/12/2021

Clasificación por tipo



Durante el periodo se recibieron en **total 200** PQRS clasificadas así:
Peticiones: **95.50%** y Quejas: **4.50%**

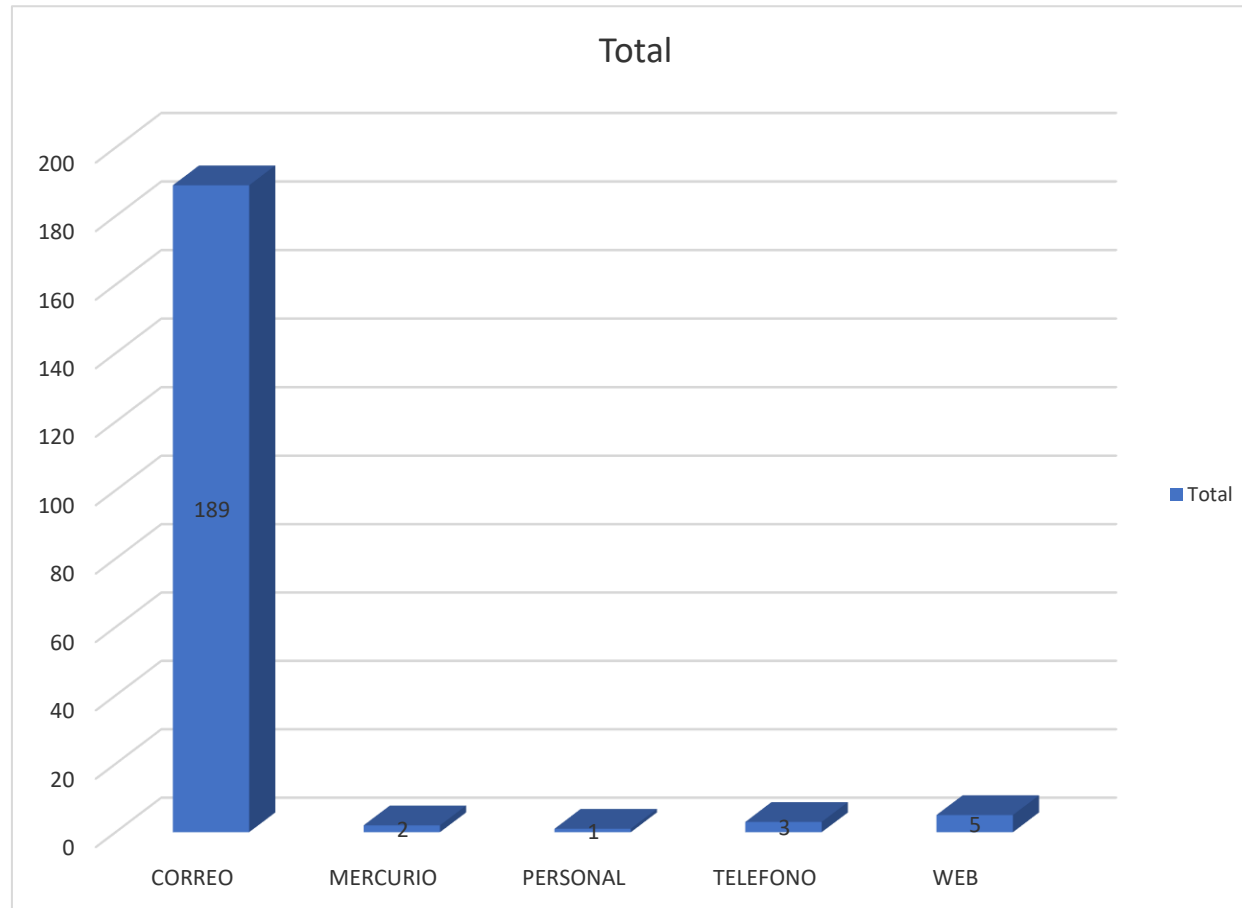
Clasificación PQRS



Clasificación PQRS

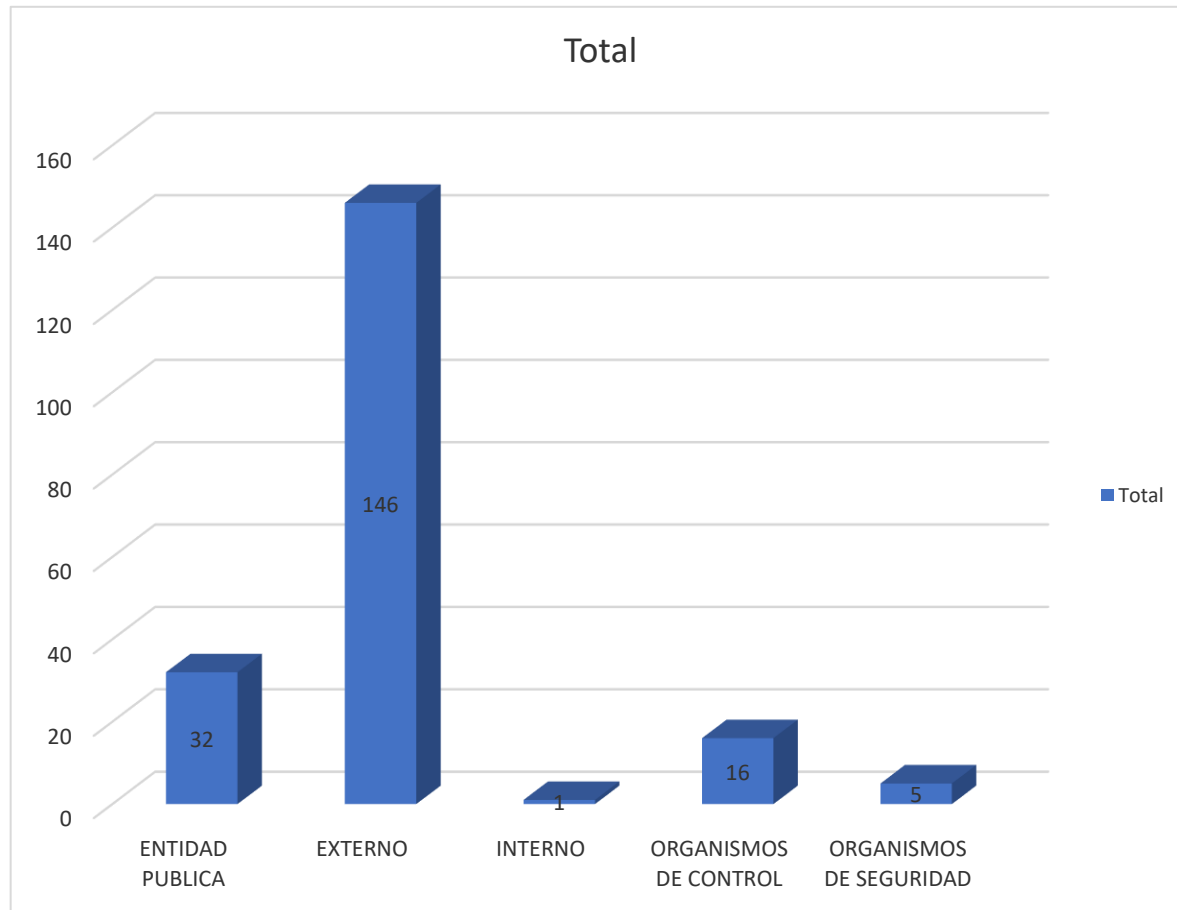
CLASIFICACION	Total	%
ALIADOS PROVEEDORES	2	0,01
ATENCION A PROYECTOS	3	0,015
CALIDAD DEL SERVICIO	1	0,005
CERTIFICADOS CONTRATOS PROVEEDOR	4	0,02
CERTIFICADOS PRESTACION DE SERVICIOS PERSONA NATURAL	1	0,005
CERTIFICADOS TRIBUTARIOS	33	0,165
COMERCIAL	2	0,01
INFORMACION DE CONTRATOS	27	0,135
INFORMACION FINANCIERA	5	0,025
INFORMACION PROCESOS CONTRATACION	2	0,01
OTROS	25	0,125
PAGO PROVEEDOR	2	0,01
PETICION COPIAS	5	0,025
SOLICITUDES CIUDADANO	79	0,395
SOLICITUDES CLIENTES	9	0,045
Total general	200	

Clasificación por medio de recepción



MEDIO	Total
CORREO	189
MERCURIO	2
PERSONAL	1
TELEFONO	3
WEB	5
Total general	200

Clasificación por tipo de entrada

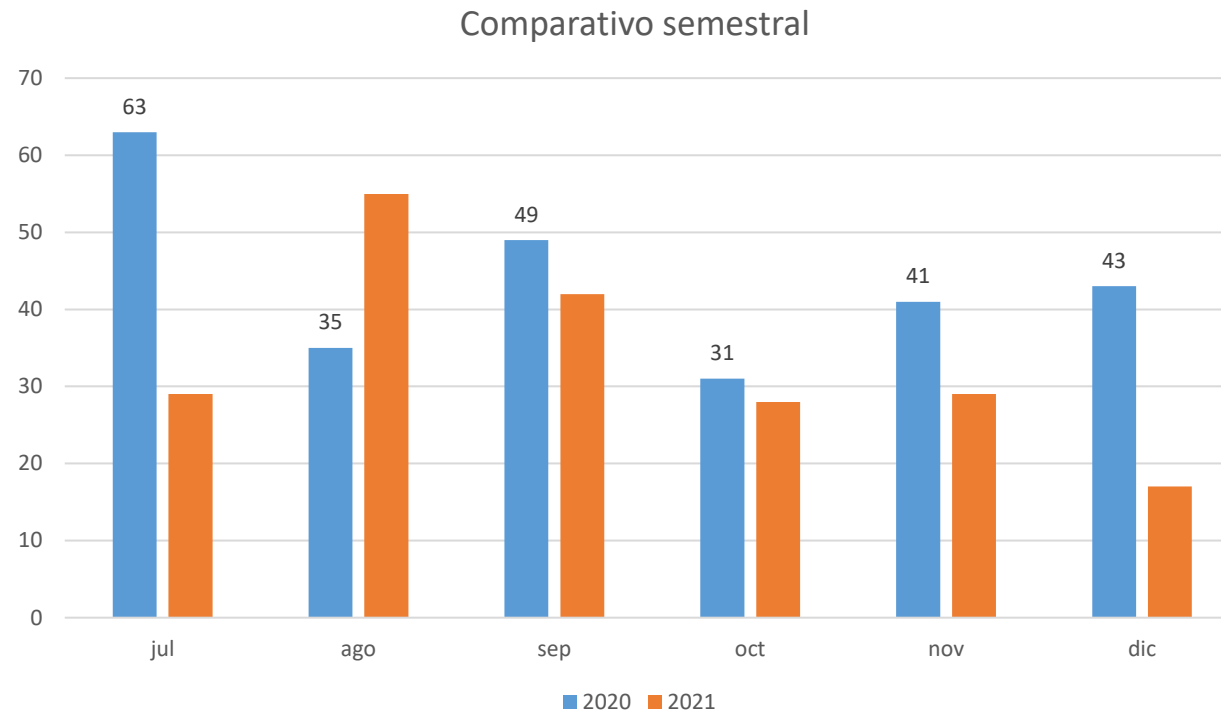


PUBLICO	Total
ENTIDAD PUBLICA	32
EXTERNO	146
INTERNO	1
ORGANISMOS DE CONTROL	16
ORGANISMOS DE SEGURIDAD	5
Total general	200

Traslado a otras entidades

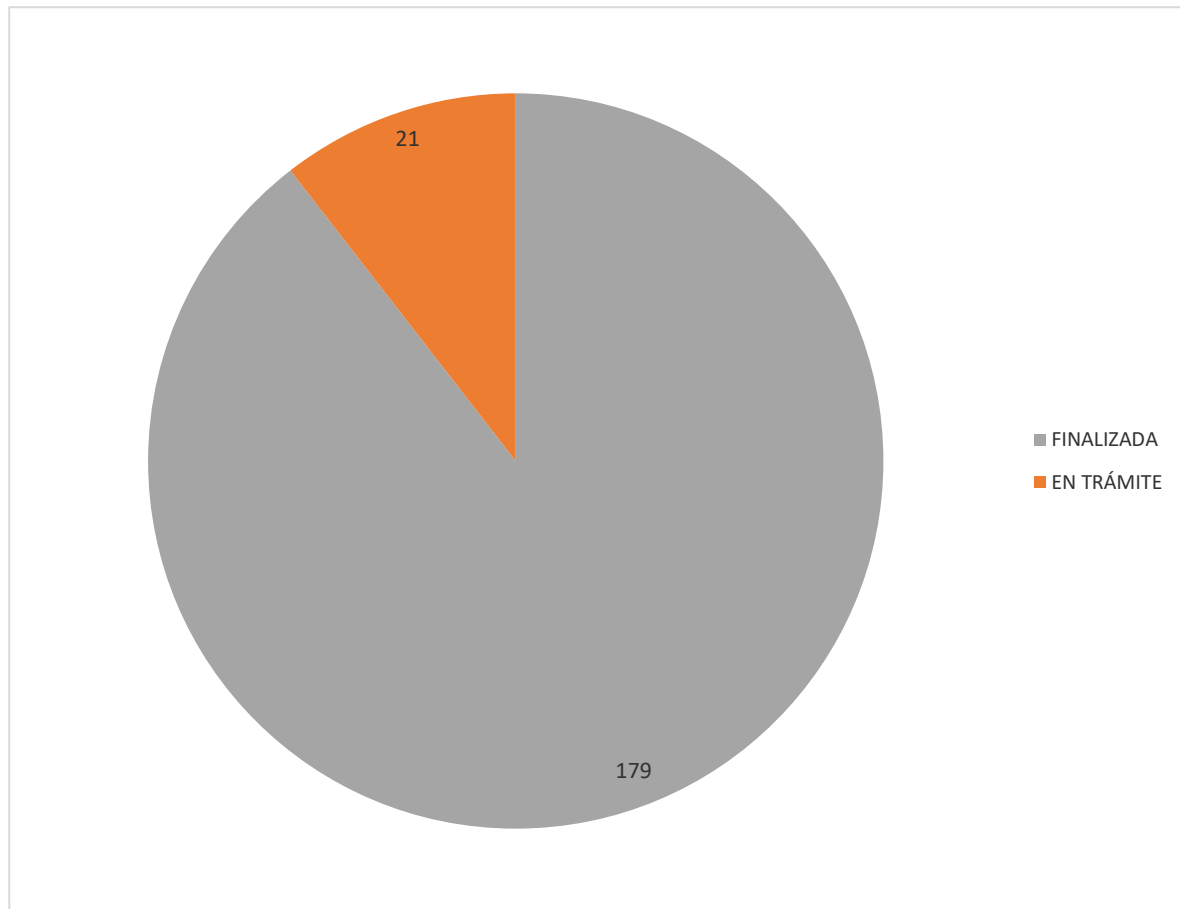
NOMBRE DE LA ENTIDAD	Total
4-72	1
CI2	1
CONCEJO DE MEDELLIN	1
Gobernacion de Antioquia	1
Municipio de la Estrella	1
Municipio de Medellín	2
policía metropolitana del valle de aburrá	1
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	7
Secretaría de Seguridad	1
Secretaria de seguridad y convivencia	1
Secretaria Privada Alcaldia de Medellin	1
SEGURIDAD DE COLOMBIA ANTIOQUIA LTDA	1
Total general	19

Comparativo PQRS julio - diciembre



En el segundo semestre de 2021 se presentaron 200 PQRS, 62 menos que en el mismo periodo de 2020, lo cual representa un incremento del 31%.

Estado de PQRS



ESTADO	Total
FINALIZADA	179
EN TRÁMITE	21
Total general	200

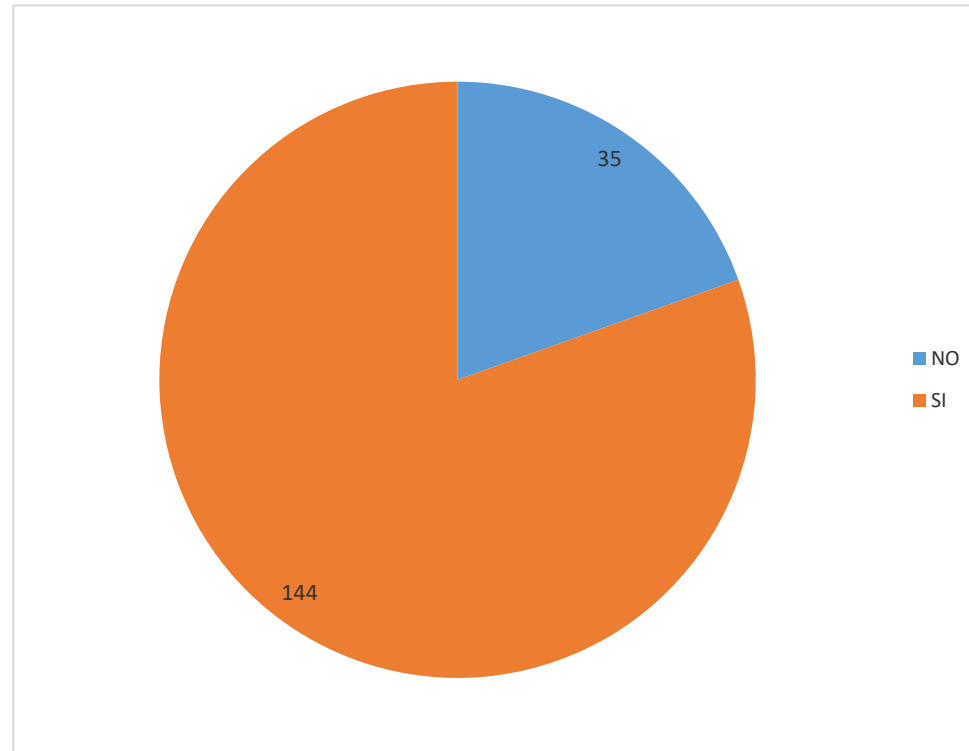
El 89,5% de las PQRS están finalizadas. El 10,5% están en trámite.

Tiempo de respuesta a PQRS

RANGO DE TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD DE PQRS
0-15	144
16-30	30
31-60	3
Más de 60	2
Total general	179

El 80,45% de las interacciones fueron resueltas entre 0 y 15 días. El 16,76% entre 16 y 30 días. El 1,68% entre 31 y 60 días. El 1,12% en más de 60 días.

Oportunidad de la respuesta



El 80,45% de las interacciones fueron resueltas oportunamente. El 19,55% excedió el término esperado.

Motivo de respuesta extemporánea

Principales motivos	#
Levantamiento de la información	34
Validaciones contractuales	1



esu

Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas



@esumedellin



@esumedellin



@esumedellinco



esumedellin



esu medellin

www.esu.com.co