



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRSF -  
JULIO – DICIEMBRE de 2022**

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

Presentado a:

**EDWIN MUÑOZ ARISTIZABAL**

Gerente General ESU

Preparado por:

**MONICA MAYA GARCIA**

**Auditora legal -ESU-**

Profesional Universitaria grado 2

**Radicado No. 20230002302**

Medellín, marzo de 2023

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 PQRSF 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 las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones – PQRSF - 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 y felicitaciones presentadas ante la ESU en el período comprendido entre el 1º de julio y el 31 de diciembre de 2022, para lo cual se hizo la revisión de un total de 185 PQRS. (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 Institucional.
- Línea telefónica (57) (604) 4443448

## 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 relacionan a continuación: literal b), los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la ley 1474 de 2011”.
- Ley 2207 de 2022, por medio de la cual se reestablece los términos de respuesta a los derechos de petición e información al derogar los artículos 5 y 6 del Decreto Legislativo 491 de 2020.

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)





Los términos para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones establecidos en la ley 1755 de 2015 (normativa que volvió a tener vigencia luego de ser derogado el Decreto Legislativo 491 de 2020) son los siguientes:

<b>TERMINOS PARA DAR RESPUESTA A LAS PQRS</b> Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas - ESU - Julio 1 a diciembre 31 de 2022		
<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>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 HyperBPM ruta PQRSF e informe de seguimiento a las PQRSF preparado por el profesional universitario de la Oficina Estratégica de la ESU.

#### **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, sugerencias y felicitaciones) radicadas en los sistemas de administración documental de la entidad (HyperBPM), 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.

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



Se realizó seguimiento a 185 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas en la entidad durante el segundo semestre del año 2022. Lo anterior 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,

De la información revisada se obtienen los siguientes datos:

TIPO de SOLICITUD	CANTIDAD
Petición	175
Queja	9
Denuncia	1
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>

Del total de PQRSF recibidas se observa que el mayor número lo conforma la solicitud de expedición de certificados de prestación de servicios de persona natural (51), de expedición de certificados tributarios (19), la petición de copias (20) y otros (60).

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD
Atención del servicio en canales	1
Calidad del servicio	3
Certificados de contratos de proveedores	1
Certificados de prestación de servicios de persona natural	51
Certificados tributarios	19
Comercial	2
Información sobre contratos	8
Información de empleados	2
Información financiera	5
Información sobre procesos de contratación	1
Otros	60
Petición de copias	20
Solicitudes de los ciudadanos	5
Solicitudes de los clientes	5
<b>Total</b>	<b>185</b>



En cumplimiento de lo ordenado por la ley 1755 de 2015 en su artículo 21, se dio traslado a un total de 59 peticiones que equivalen a un 31.89%, a las entidades competentes para dar respuesta a la petición o solicitud recibida en la ESU.



El traslado se hizo a diferentes entidades así:

TRASLADO DE LA PETICIÓN - ENTIDAD	CANTIDAD
Alcaldía / secretaria privada	1
Concejo de Medellín	1
Secretaría de Educación de Medellín	1
Unión Temporal AR ESU	9
Unión Temporal G&Z	20
Servibúho	11
Secretaría de Seguridad	16
<b>Total</b>	<b>59</b>

#### OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE LAS PQRSF

Este criterio es analizado teniendo en cuenta los rangos de tiempo (10, 15 y 30 días) establecidos por la ley 1755 de 2015 para responder las PQRSF que estuvieron vigentes durante el período objeto de revisión y se hace un análisis cuantitativo a partir de 162 peticiones que se encontraban cerradas a la fecha de corte.

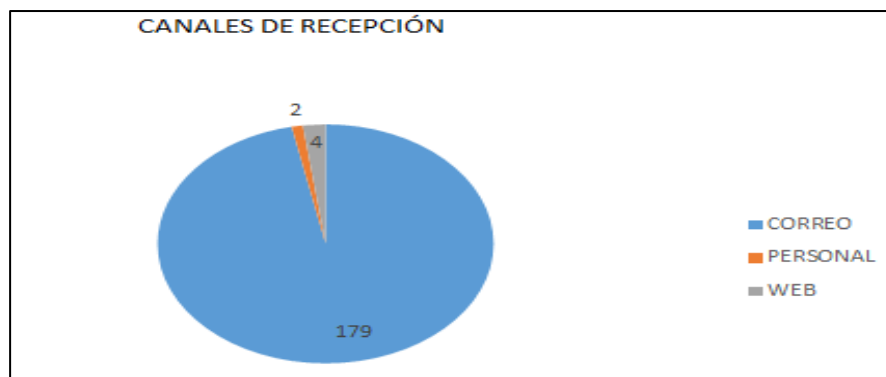


Así entonces se evidencia que a diciembre 31 de 2022, de 162 PQRSF respondidas, un 56.79% (es decir 92 PQRSF) fue tramitado extemporáneamente, mientras que el 43.21%, (es decir 70 PQRSF) recibió respuesta oportuna.

De las 92 PQRSF respondidas por fuera del tiempo establecido se encuentra que, el mayor porcentaje (36.96%) lo conforma las solicitudes de expedición de certificados de prestación de servicios persona natural y un 15.22% lo constituye la petición de expedición de copias.

### MEDIOS (CANALES) DE RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES

El medio más utilizado para la presentación de las PQRSF fue el correo electrónico [info@esu.com.co](mailto:info@esu.com.co) a través del cual se recibió el 96.76%; a través del sitio web [www.esu.com.co](http://www.esu.com.co) se recepcionó el 2.16% y el 1.08% de las PQRSF se presentaron presencialmente.



## CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES:

- 1.) En la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas -ESU-, a partir del mes de julio de 2023, se inició una transición del sistema de información documental MERCURIO hacia uno nuevo denominado HYPERBPM lo que hizo necesario implementar y ejecutar una serie de capacitaciones al personal y actualizar algunos procedimientos entre ellos el de gestión de las PQRS.

Lo anterior implicó igualmente la migración de toda la información al nuevo sistema, con lo que se presentaron algunos inconvenientes para el registro y tratamiento oportuno de la información, fenómeno propio en todo cambio o mejoramiento de sistemas de información documental pero que, sin duda alguna, puede incidir en el aumento de los porcentajes de incumplimiento en la oportunidad de las respuestas a las PQRS.

- 2.) La solicitud de expedición de certificados laborales de personas naturales y de certificados tributarios sigue siendo una constante y que para el período en análisis el número de estas solicitudes (51 y 19 respectivamente), aumentó con respecto al período anterior (37 y 2 respectivamente).

La recomendación dada frente a esta misma observación en el informe anterior en el sentido de analizar la posibilidad de diseñar e implementar un mecanismo que permitiera expedir estos certificados de forma automática y concomitante al retiro del empleado o servidor público o a la finalización de prestación del servicio contratado para con ello no solo facilitar al exfuncionario o excontratista ingresar a la página web y previa validación de datos, obtener el respectivo documento sino también agilizar el proceso interno de gestión de las PQRS, fue acogida y se iniciaron una serie de acciones para hacer más ágil la clasificación y respuesta oportuna a este tipo de solicitudes. (Anexo 2 - Reunión Implementación Proceso Indexar Expedientes– Contrato BPMS 202200130 - Acta No. 3 de enero 24 de 2023).

Las nuevas acciones para el momento de presentación de este informe están en proceso de consolidación, monitoreo y ejecución.

- 3.) Se siguen incumpliendo los tiempos establecidos por la normativa para dar respuesta a las PQRSF lo cual se observa en 92 de 162 peticiones que fueron respondidas por fuera de los términos de ley.





4.) Se encuentran respuestas dadas con significativos días de retraso, sin ofrecer una solución definitiva a la petición, sin brindar al peticionario una respuesta de fondo, sin exponer la razón del retraso en la respuesta o sin indicar los días requeridos por la ESU para buscar la información necesaria para dar una respuesta de fondo e incluso, remitiendo la petición de forma extemporánea a otras instituciones (que a su vez nos han remitido las peticiones por competencia) para su resolución.

Se cita a manera de ejemplo algunas peticiones que no fueron contestadas dentro de los tiempos establecidos por la norma:

- La PQRS No. 20221005170, recibida el día 21/07/2022 proveniente de la Secretaría Privada del Municipio de Medellín quien, en atención a lo dispuesto en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015 la remitió a la ESU por competencia y cuya respuesta parcial se brindó mediante radicado 20222002492 en diciembre 6 de 2022 (89 días de extemporaneidad) y se remitió nuevamente al Distrito-Secretaría Privada para que ellos complementen la respuesta dada.

- La PQRS No. 20221007071 recibida el día 27/09/2022 formulada por un cliente interno de la entidad cuya respuesta con radicado No. 20220011425 se remitió al peticionario por correo electrónico el día 09/12/2022 (39 días de extemporaneidad).

- La PQRS No. 20221007901 recibida en 31/10/2022 y respondida en 2023/01/13 con 51 días de extemporaneidad.

- La PQRF No. 20221008529 del 21/11/2022 de la Contraloría General de Medellín se presenta recordando que el 24 de septiembre de 2021 se había radicado una petición con radicado No. 20211002912, solicitando la información que en ésta se vuelve a pedir ya la cual nunca que nunca se le dio respuesta.

- La PQRS No. 2022104143 recibida en 08/06/2022 y respondida en 14/07/2022 producto de la notificación a la ESU de la acción de tutela (radicado No. 166 del 25/07/2022 del Juzgado Cuarenta y Dos Penal Municipal de Medellín con Funciones de Garantías) interpuesta por el peticionario por presunta vulneración al derecho de petición.



En estos dos últimos casos hay una latente posibilidad de materialización del riesgo descrito como “Posibilidad de afectación reputacional por insatisfacción de los grupos de valor o sanciones de entes de control debido al incumplimiento de los términos de ley para la atención de requerimientos” exponiendo a la empresa a recibir reparos por parte de los peticionarios por violación al derecho fundamental de petición y a eventuales sanciones de tipo disciplinario por incumplimiento a la normatividad.

En el caso de peticiones formuladas por entes externos como veedurías, concejales u otros funcionarios, apoderados judiciales, entre otros, el retraso injustificado en las respuestas, la respuesta parcial o con información imprecisa, expone a la entidad al riesgo de afectaciones en su imagen reputacional.

- 5.) Se recomienda dar cumplimiento pleno a lo prescrito por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 el 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.
- 6.) Se evidencian inconsistencias en el reporte y seguimiento a las PQRSF recibidas en el mes de junio de 2022 cuya respuesta debía darse en el mes de julio del mismo año.

Por ejemplo, la PQRSF No. 2022104543 presentada en 28/06/2022 y su respuesta con radicado 20222001268 del 21/07/2022, no aparece registrada en la data que sirvió de base para el informe elaborado por el profesional universitario de la oficina estratégica.

Al consultar a los funcionarios involucrados en el proceso por las razones de estas inconsistencias, responden que las mismas son el resultado del cambio de sistema de información Mercurio por el nuevo aplicativo HiperBPM y en la migración de información ya que se pueden perder algunos registros de algunas peticiones que no aparecen registradas en las bases de datos.

- 7.) Se encuentran escritos que ingresan a la empresa como una PQRSF y por variadas razones se remiten a otras dependencias para que se les de tratamiento y respuesta diferente al que se da a una PQRSF. Sin embargo, al recopilar y estructurar la información para elaborar los informes respectivos, no se deja evidencia de la razón por la cual se anula la PQRSF. Ejemplo: PQRS No. 20221006153.



Se recomienda por lo tanto dejar una nota marginal u otra referencia que le permita a las personas que consultan esta información, conocer las razones por las cuales se procede a anular una PQRS.

- 8.) Se recomienda revisar la valoración otorgada al nivel de probabilidad para el riesgo “posibilidad de afectación reputacional por insatisfacción de los grupos de valor o sanciones de entes de control debido al incumplimiento de los términos de ley para la atención de requerimientos” para alinearla, si se considera pertinente, con “los criterios para definir el nivel de probabilidad” y con “la matriz de calor con respecto a los niveles de severidad del riesgo” establecidos por el DAFP ya que según estos dos últimos el nivel de probabilidad sería media y en la empresa se valora como alta.
- 9.) Se recomienda actualizar la ficha técnica del riesgo “posibilidad de afectación reputacional por insatisfacción de los grupos de valor o sanciones de entes de control debido al incumplimiento de los términos de ley para la atención de requerimientos” de tal forma que aspectos como el nombre y descripción de los controles se ajusten al nuevo sistema de gestión documental implementado recientemente en la empresa.

NOTA:

Este informe se realizó bajo la guía y revisión del director de Auditoría Interna quien para el momento de su refrendación final y radicación en el sistema de información documental había recibido la notificación de la aceptación del Alcalde Municipal de su renuncia.

Por ser este un informe de ley que exige su publicación, se procede a firmarlo por la auditora que lo realizó y se le envía al Gerente para su conocimiento dando cumplimiento así al mandato legal.

Atentamente,



**MONICA MAYA GARCÍA**  
**Auditora Legal – Profesional Universitaria**

Proyectó: Mónica Maya García, Profesional Universitaria (abogada)

