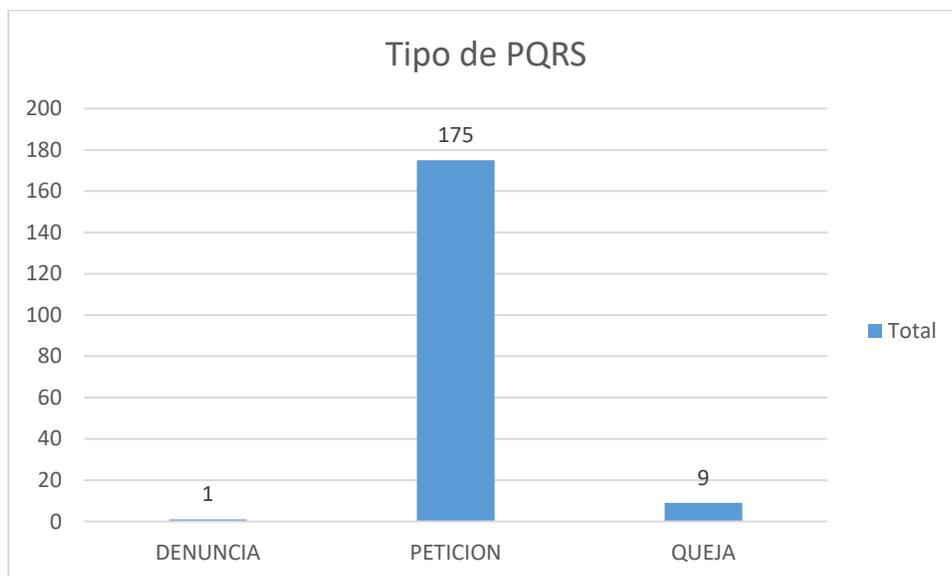




PROCESO DE GESTIÓN DEL SERVICIO INFORME DE PQRS – SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

El segundo semestre de 2022 fue un periodo particular en lo relacionado con la gestión de las PQRS radicadas a la ESU, debido a que el 1 de julio se hizo la transición de la plataforma Mercurio a HyperBPM, acción que implicó no solo la optimización del nuevo sistema sino la capacitación al personal para el uso de la herramienta; igualmente, se actualizó el procedimiento de PQRS, ajustando los procesos a las realidades operativas de la Entidad.

En términos generales, es necesario decir que en el periodo se recibieron 185 PQRS: 96.22%, peticiones; 4.86%, quejas y 0.54%, denuncias.

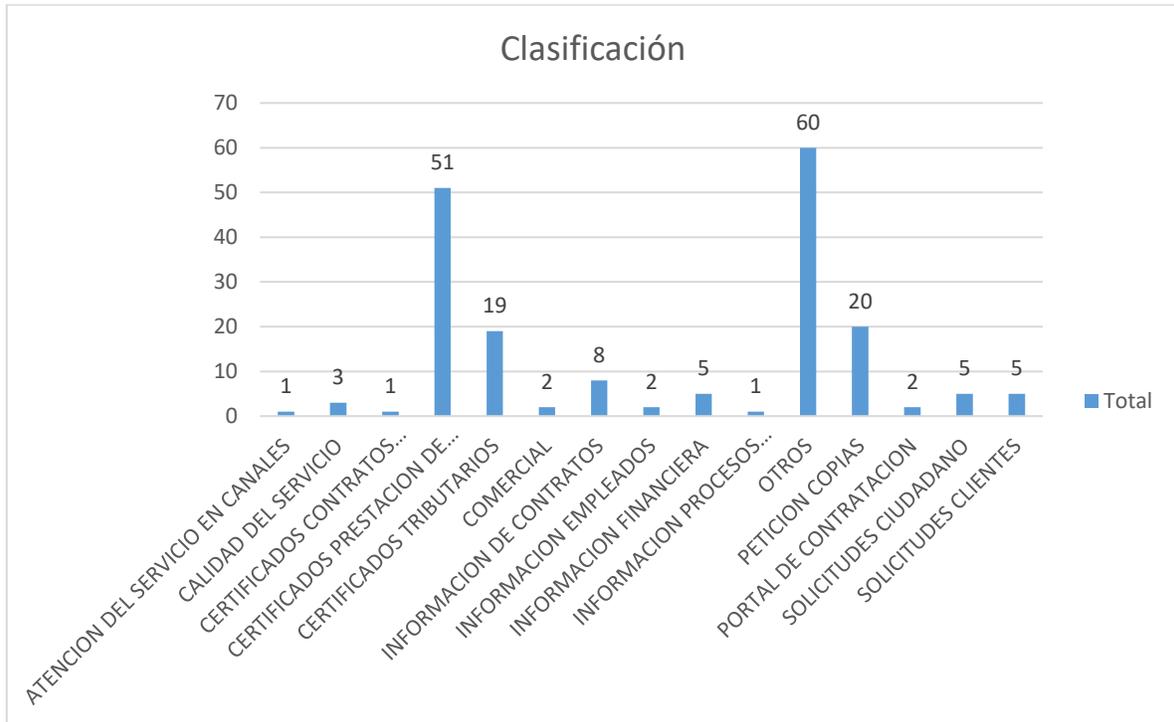


De las PQRS recibidas, las clasificaciones más significativas fueron las siguientes:

- Otros, 32.4%
- Certificados prestación de servicios persona natural, 27.6%
- Petición de copias, 10.8%
- Certificados tributarios, 10.3%

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



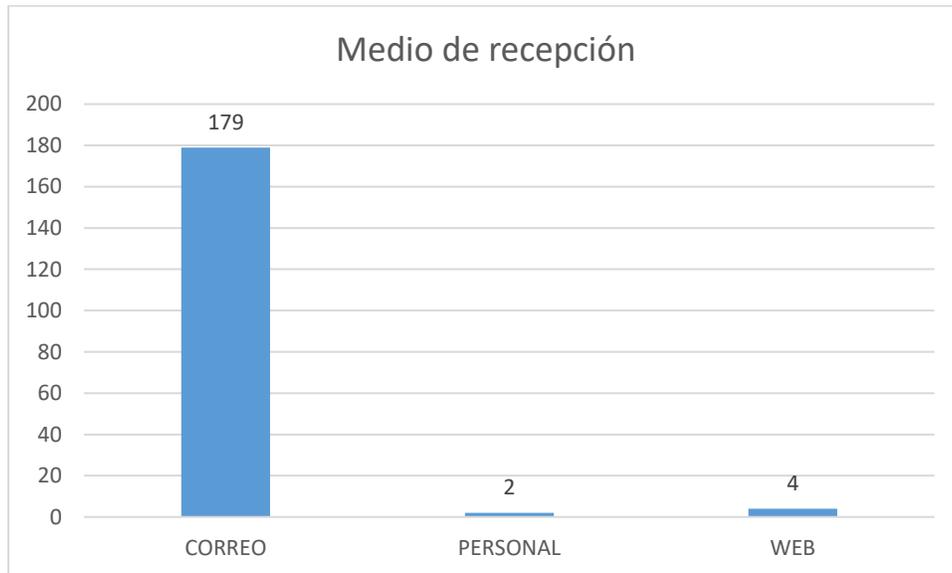


Etiquetas de fila	Cuenta de CLASIFICACION
ATENCION DEL SERVICIO EN CANALES	1
CALIDAD DEL SERVICIO	3
CERTIFICADOS CONTRATOS PROVEEDOR	1
CERTIFICADOS PRESTACION DE SERVICIOS PERSONA NATURAL	51
CERTIFICADOS TRIBUTARIOS	19
COMERCIAL	2
INFORMACION DE CONTRATOS	8
INFORMACION EMPLEADOS	2
INFORMACION FINANCIERA	5
INFORMACION PROCESOS CONTRATACION	1
OTROS	60
PETICION COPIAS	20
PORTAL DE CONTRATACION	2
SOLICITUDES CIUDADANO	5
SOLICITUDES CLIENTES	5
Total general	185

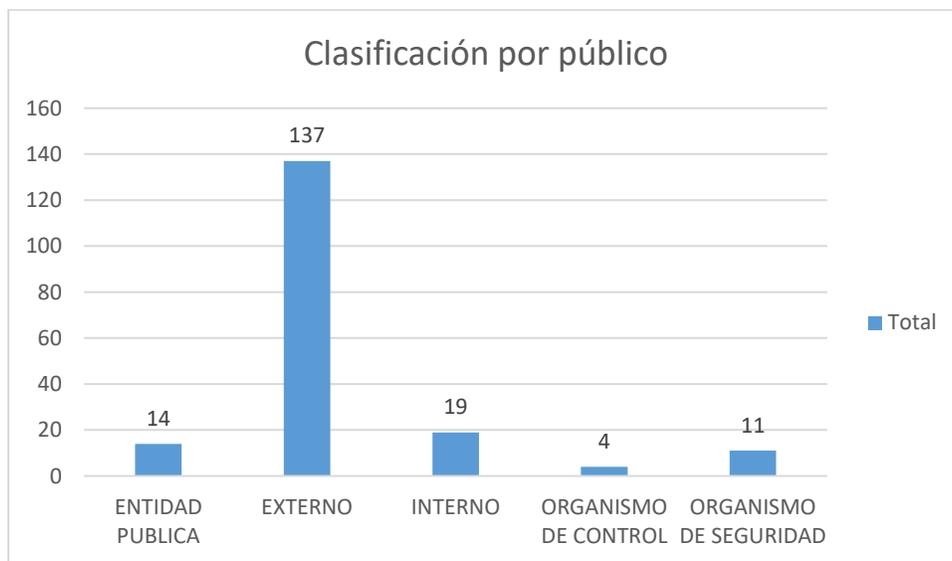




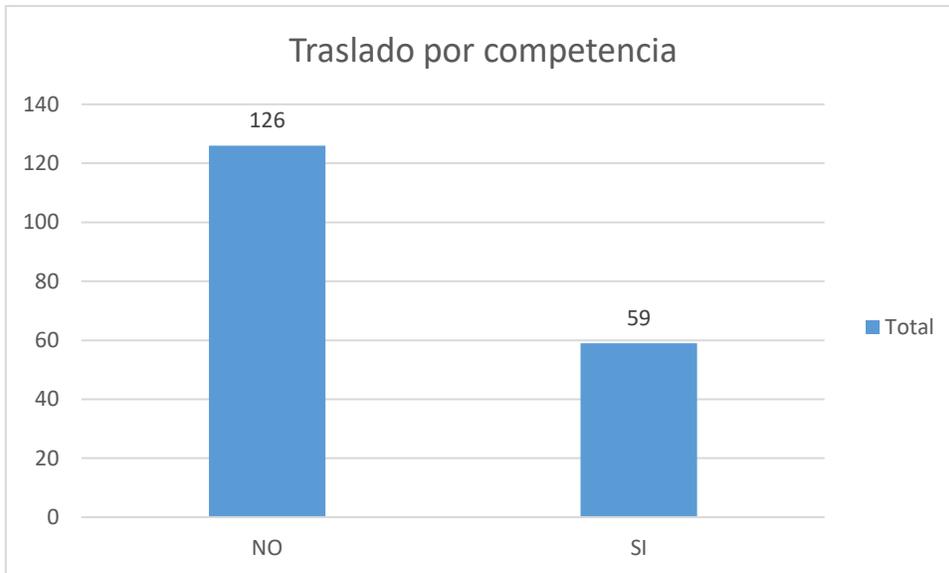
En cuanto al medio a través del cual se recibieron las PQRS, el más utilizado fue el correo electrónico info@esu.com.co, con el 96.76%, seguido del sitio web www.esu.com.co, con el 2.16%. El 1.08% de las PQRS se presentaron presencialmente.



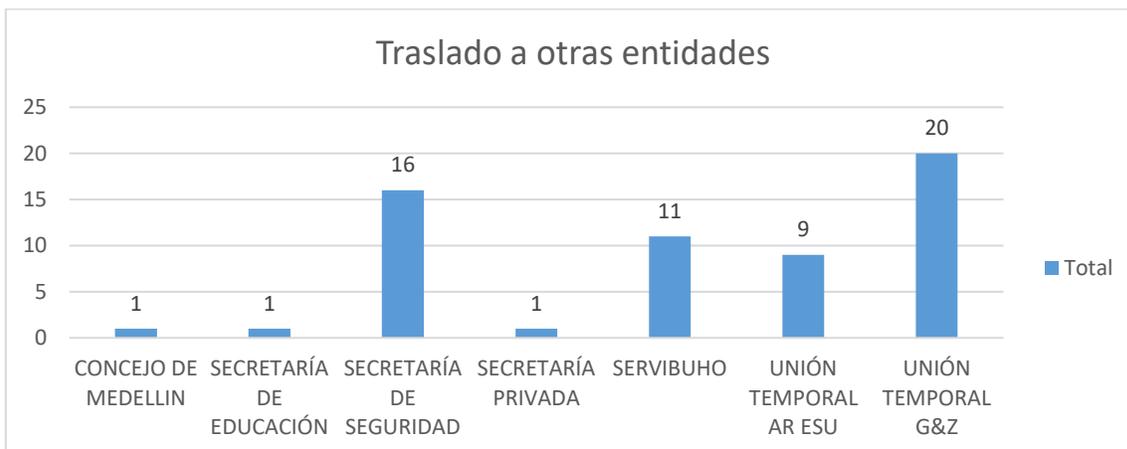
El 74.05% de las PQRS se recibió de públicos externos.



Frente a la gestión de las PQRS, el 31.89% fue trasladado a otras entidades por competencia, mientras que el 68.11% se tramitó directamente.



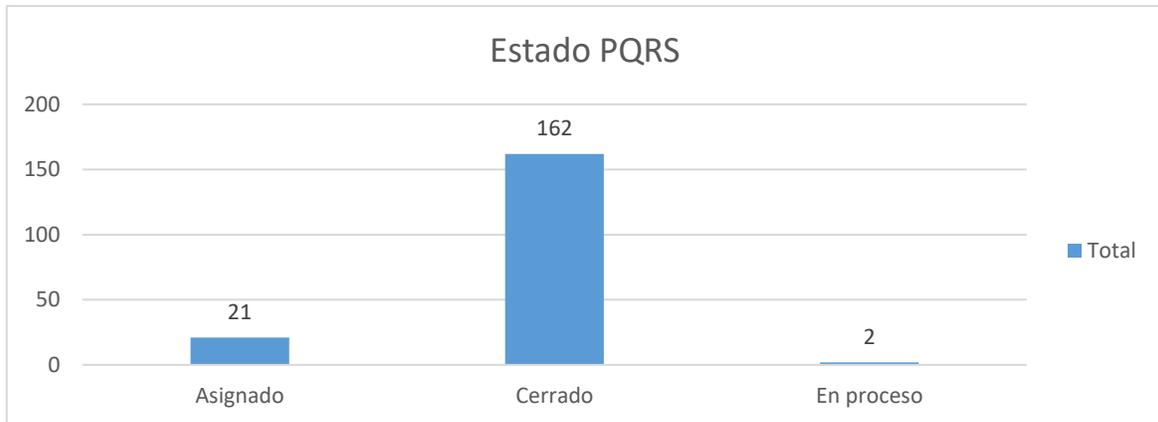
De las 59 PQRS trasladadas a otras entidades, el 67.80% fue remitida a empresas de seguridad con las cuales la ESU tiene contratos, mientras que el 27.12% fue trasladado a la Secretaría de Seguridad de Medellín.



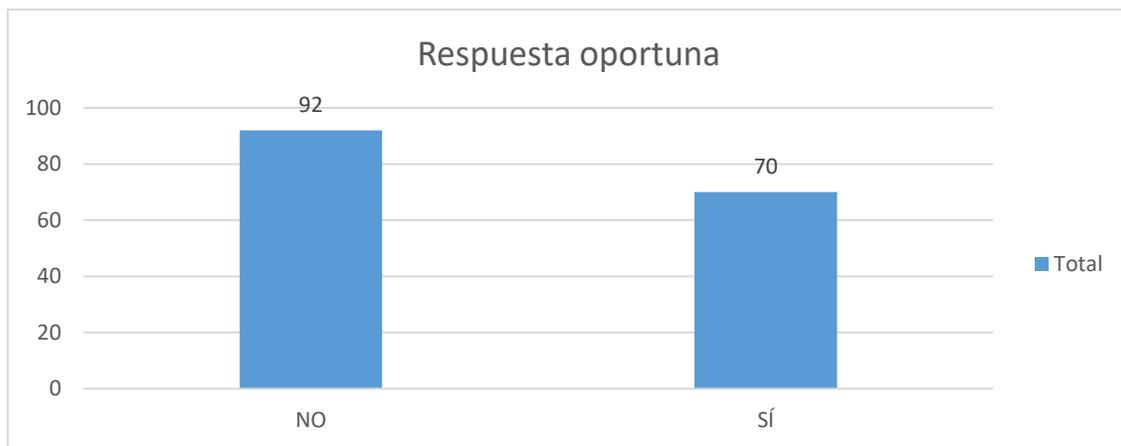
Carrera 48 # 20 - 114, Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5. Medellín - Colombia
Teléfono: (604) 444 34 48 - Info@esu.com.co - www.esu.com.co



De las 185 PQRS radicadas, el 87.57% se encontraban cerradas y el 11.35% en trámite a 31 de diciembre de 2022.



De acuerdo con los tiempos de respuesta establecidos por la ley, los cuales fueron calculados y registrados manualmente por la funcionaria de la Secretaría General designada, de las 162 PQRS cerradas, el 56.79% fue respondido extemporáneamente, mientras que el 43.21% recibió respuesta oportuna.



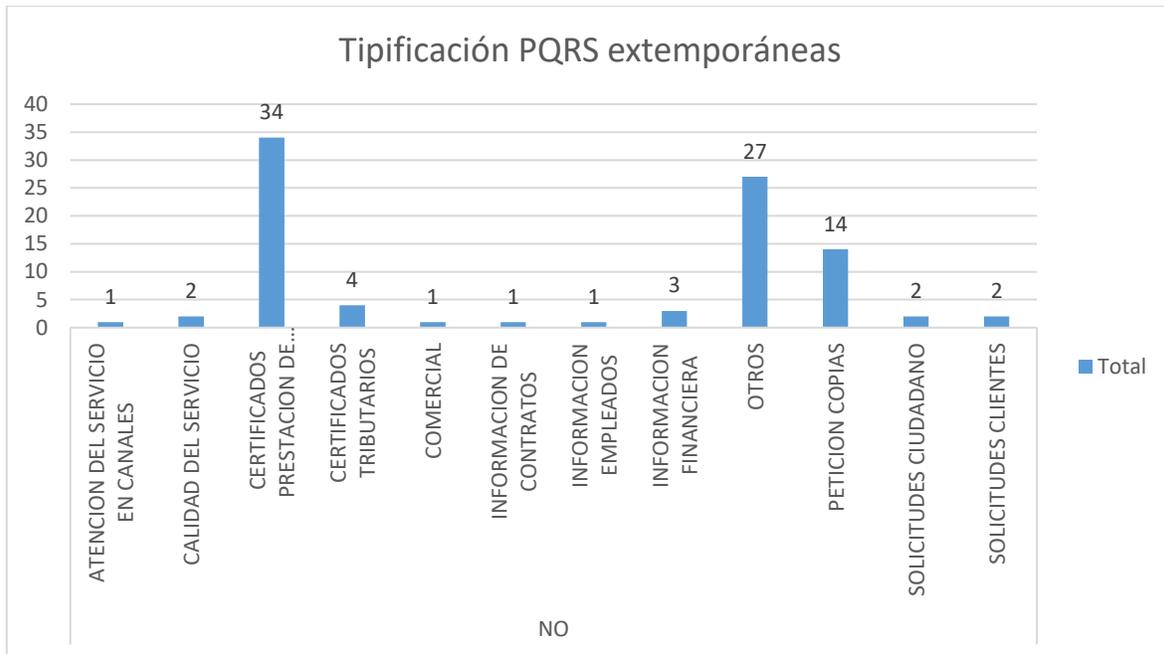
De las 92 PQRS respondidas por fuera del tiempo establecido, las principales caracterizaciones fueron:

- Certificados prestación de servicios persona natural, 36.96%

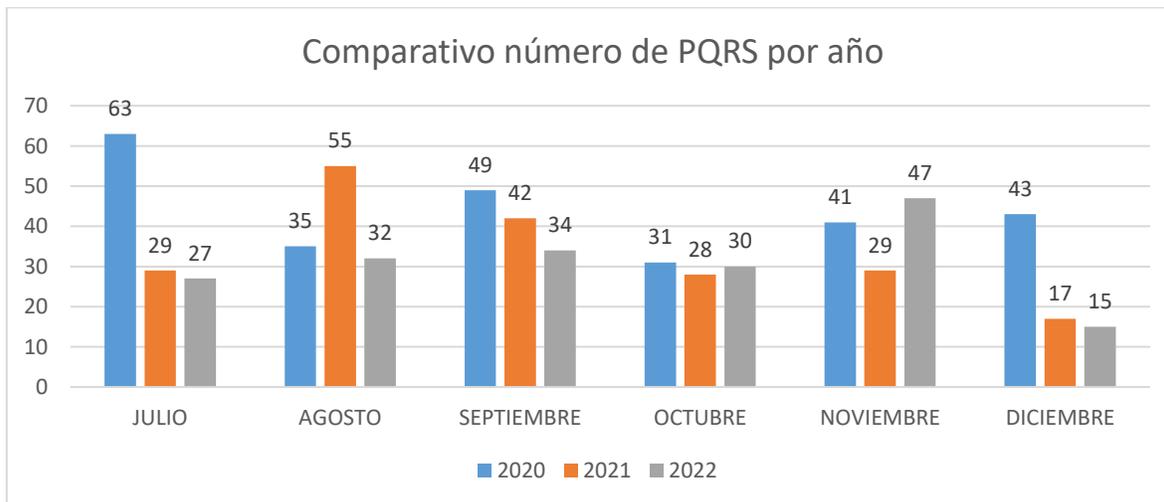
Carrera 48 # 20 - 114, Centro Empresarial Ciudad del Río, torre 3, piso 5. Medellín - Colombia
Teléfono: (604) 444 34 48 - Info@esu.com.co - www.esu.com.co



- Otros, 29.35%
- Petición de copias, 15.22%



Comparativo histórico de los últimos 3 años (2do semestre) por número de PQRS





OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- Es primordial reformular la clasificación de las PQRS, debido a que el 32.4% de las recibidas fue catalogado como OTROS, lo cual impide conocer a fondo los motivos de radicación y la correcta evaluación del servicio.
- Llama la atención que el 27.6% de las PQRS sean peticiones de Certificados prestación de servicios persona natural. Es prioritario buscar un mecanismo de hiperautomatización de la expedición de estos certificados para contratistas, excontratistas y exempleados de la ESU, y el envío proactivo de los mismos en los casos en los que aplique, para reducir estas interacciones, misma situación que se presenta con los certificados tributarios, cuya solicitud ascendió al 10.3% en el periodo evaluado.
- Acerca de la competencia de las PQRS, es notorio que el 31.89% de las PQRS recibidas fueran trasladadas, hecho que indica que es necesario implementar campañas pedagógicas para que los públicos externos conozcan los entes idóneos para dar respuesta a muchas de las PQRS elevadas actualmente a la ESU. De igual manera, dado que el 67.80% de las peticiones fueron trasladadas a empresas de seguridad, sería importante revisar con la Subgerencia de Servicios los casos que se presentan para buscar la manera de reducir estas peticiones en el futuro, por ejemplo, coordinado acciones comunicacionales con las empresas para que los empleados identifiquen de una mejor manera los canales de atención de PQRS con sus empleadores.
- Tomando en consideración que el 27.12% de las PQRS que fueron trasladadas por competencia a otra entidad fueron remitidas a la Secretaría de Seguridad, sería conveniente analizar los principales motivos y evaluar la posibilidad de implementar campañas pedagógicas para los públicos externos.
- En cuanto a la oportunidad en la respuesta de las PQRS, se presentó un 56.79% de incumplimiento en los tiempos de ley. Al analizar más a fondo, se encuentra que del 100% de las PQRS atendidas extemporáneamente, el 36.96% corresponden a la tipificación “CERTIFICADOS PRESTACION DE SERVICIOS PERSONA NATURAL”, lo que plantea un reto importante para las áreas pertinentes, en la optimización de este proceso. Por otra parte, el 29.35% de las PQRS no atendidas en los términos de ley fueron catalogados como “OTROS”, con lo cual se evidencia una falencia en la categorización, lo que dificulta el análisis y la mejora continua del proceso.
- Es fundamental crear una mesa técnica en la que intervengan los funcionarios responsables de Planeación, Comunicaciones, Gestión del Servicio, TI (Oficina Estratégica) y Gestión Documental (Secretaría General), con el fin de realizar una evaluación profunda la forma en la que se están manejando las PQRS y el funcionamiento del sistema HyperBPM, para así estandarizar aún más algunos apartes del aplicativo y evitar al máximo que se deban

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





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

registrar manualmente algunos datos, lo cual afecta la capacidad de evaluación de la información y la fiabilidad del dato.

- Es necesario ajustar los reportes generados a través de HyperBPM para las mediciones de Gestión del Servicio y revisiones de Auditoría interna, y asignar los roles necesarios a los funcionarios competentes.
- Es primordial establecer y documentar un mecanismo de seguimiento al cumplimiento de los tiempos de las PQRS.
- Es indispensable realizar las optimizaciones en HyperBPM para la generación de alertas de seguimiento al proceso de PQRS en todas sus fases.
- Se debe enfatizar en la capacitación de todos los actores de la cadena de PQRS para lograr un proceso de mejora continua y adaptación a los cambios que se han implementado.

Cordialmente,

MARLON MONTES SANTANA

Profesional universitario Grado 1
Líder del proceso de Gestión del Servicio
Oficina Estratégica

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

