



esu

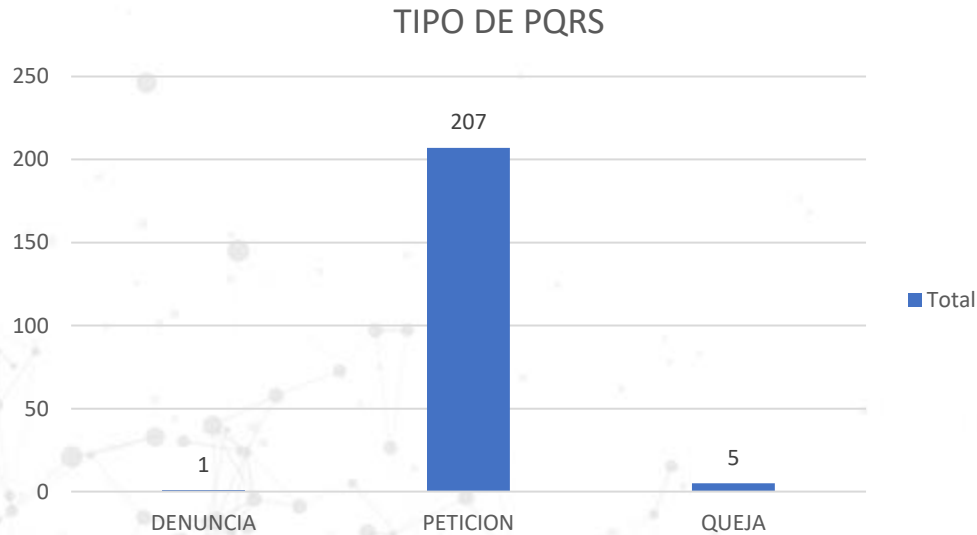
Empresa para la **Seguridad y Soluciones Urbanas**



INFORME PQRS

Periodo 01/01/2023 – 31/06/2023

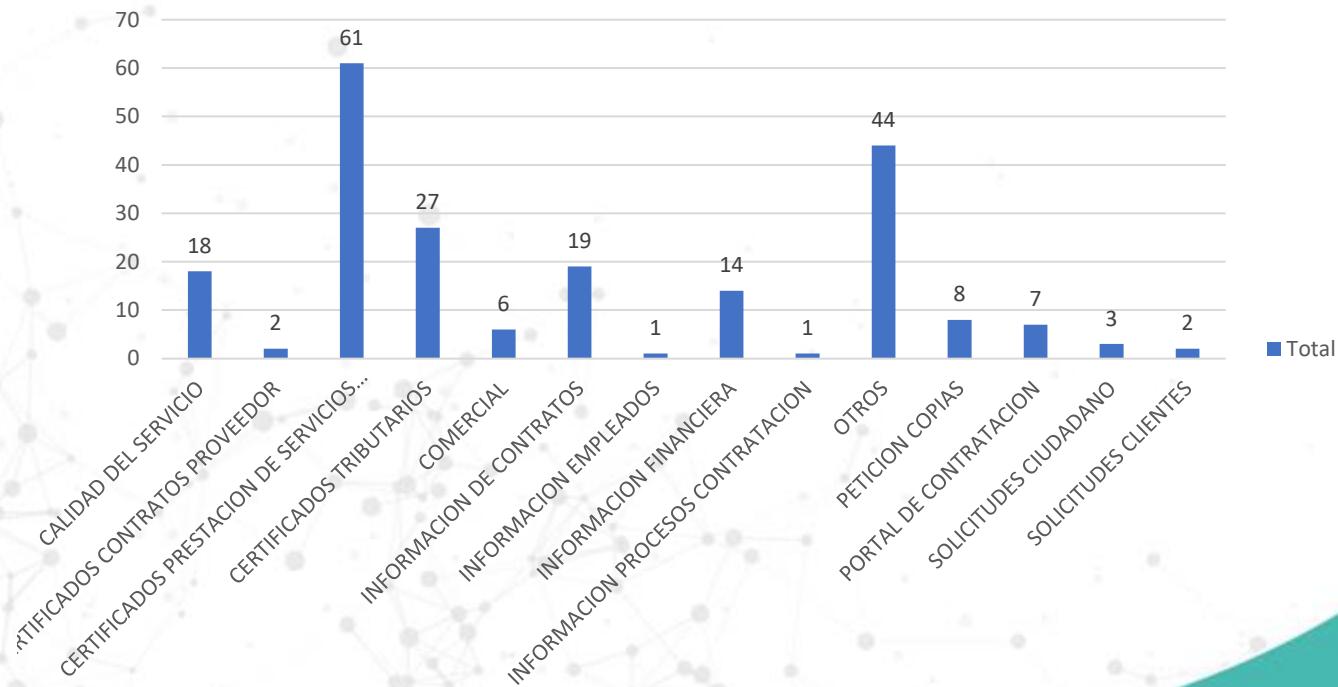
Clasificación por tipo



En el periodo se recibieron 213 PQRS: 97.2%, peticiones; 2,3%, quejas y 0.5%, denuncias.

Clasificación PQRS

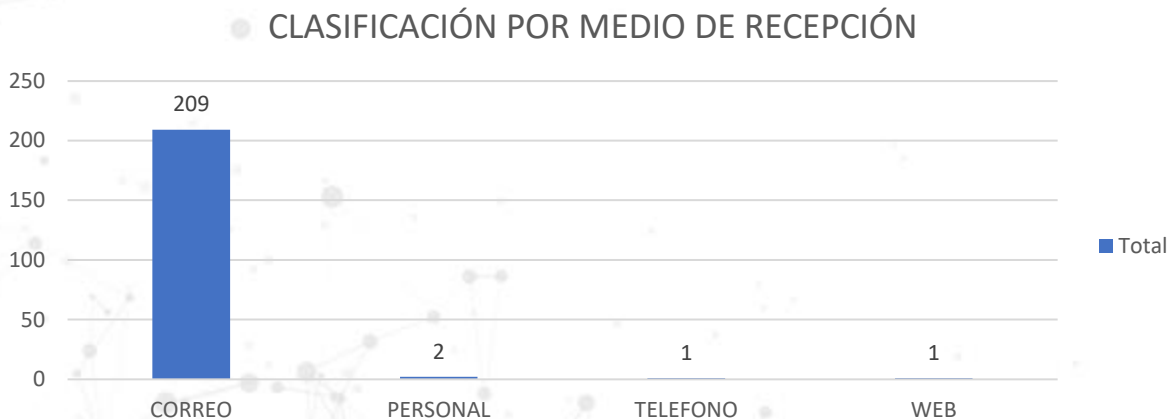
Clasificación PQRS



Clasificación PQRS

Etiquetas de fila	Cuenta de RADICADO
CALIDAD DEL SERVICIO	18
CERTIFICADOS CONTRATOS PROVEEDOR	2
CERTIFICADOS PRESTACION DE SERVICIOS PERSONA NATURAL	61
CERTIFICADOS TRIBUTARIOS	27
COMERCIAL	6
INFORMACION DE CONTRATOS	19
INFORMACION EMPLEADOS	1
INFORMACION FINANCIERA	14
INFORMACION PROCESOS CONTRATACION	1
OTROS	44
PETICION COPIAS	8
PORTAL DE CONTRATACION	7
SOLICITUDES CIUDADANO	3
SOLICITUDES CLIENTES	2
Total general	213

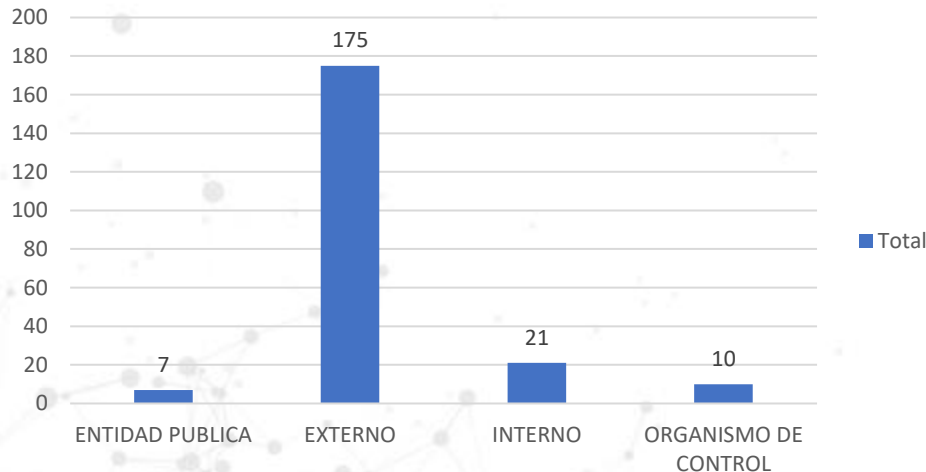
Clasificación por medio de recepción



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 98,12%, seguido de la presentación de manera presencial con el 0,94%.

Clasificación por tipo de entrada

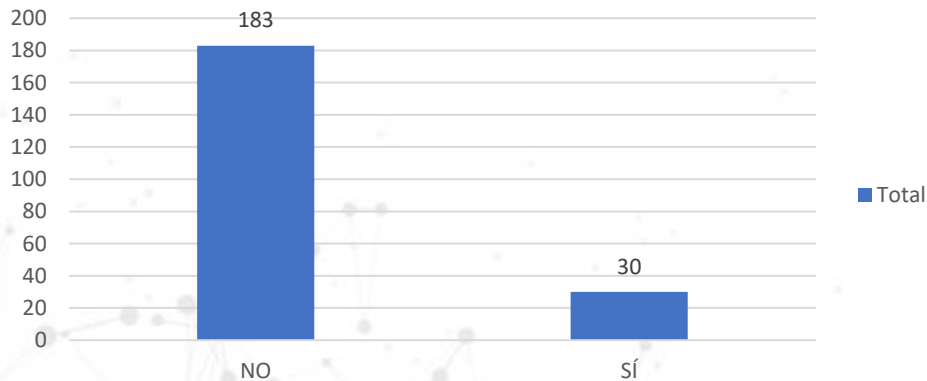
Total



El 82% de las PQRS se recibió de públicos externos.

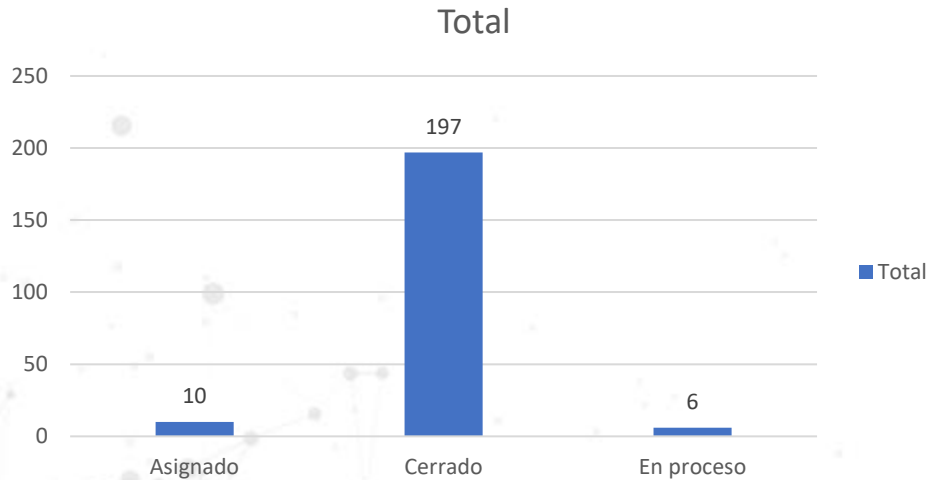
Clasificación por traslado a otras entidades

CLASIFICACIÓN POR TRASLADO A OTRA ENTIDAD



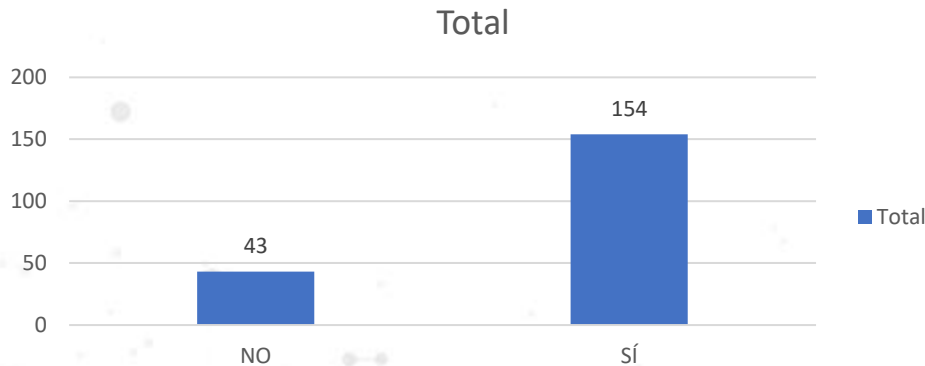
Frente a la gestión de las PQRS, el 14.08% fue trasladado a otras entidades por competencia, mientras que el 85,92% se tramitó directamente.

Abiertas y cerradas



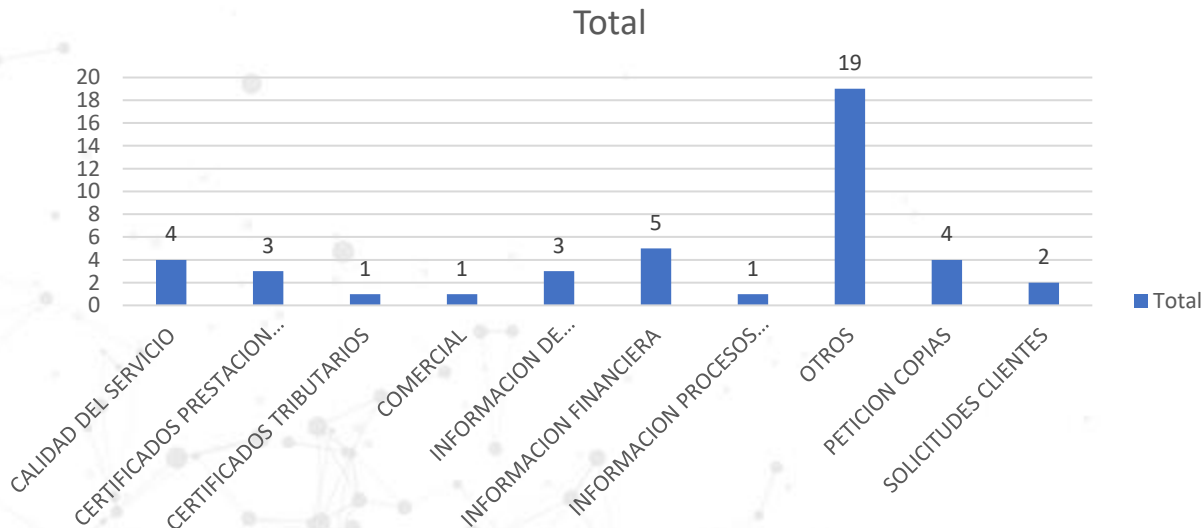
En el periodo se recibieron 213 PQRS, de las cuales al momento del corte se encontraban cerradas el 92%, mientras que el 8% estaban en trámite.

Respuesta oportuna



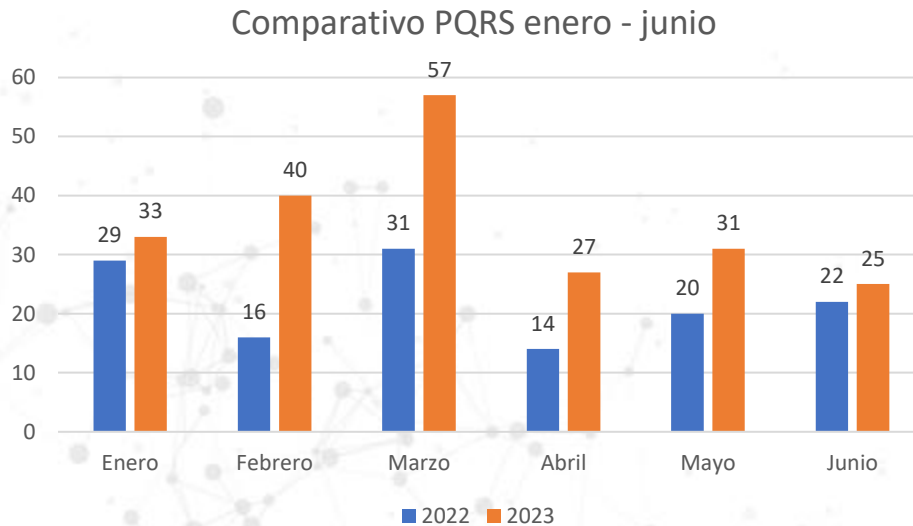
De acuerdo con los tiempos de respuesta establecidos por la ley, los cuales fueron calculados y registrados manualmente por la funcionaria de la Secretaría General designada, de las 197 PQRs cerradas, el 22% fue respondido extemporáneamente, mientras que el 78% recibió respuesta oportuna.

Respuesta oportuna



De las 43 PQRS respondidas por fuera del tiempo establecido, las principales caracterizaciones fueron: Otros, 44%; información financiera, 12% y calidad del servicio, 9%.

Comparativo semestral Número de PQRS 2022 vs 2023 – 1er semestre



OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES



- Frente a la clasificación de las PQRS, el 29% corresponde a certificados de prestación de servicios persona natural. Se recomienda desarrollar un mecanismo que permita que las personas puedan generar estos certificados a través de la web, para que estas interacciones no lleguen como PQRS. Además, el 21% de las PQRS fue catalogado como OTROS, lo que dificulta la realización de los análisis. Es necesario enriquecer la tipificación.
- El 14.08% de las PQRS fueron trasladadas por competencia. Valdría la pena fortalecer las campañas comunicacionales para informar acerca de los responsables de las principales preguntas que no competen a la ESU.
- Si bien se presentó una mejoría en cuanto a la oportunidad en las respuestas de las PQRS, en comparación con el semestre inmediatamente anterior, se sigue presentando un alto porcentaje de incumplimiento en esta materia.
- En la clasificación de las PQRS no respondidas oportunamente, el 44% fueron clasificadas como otros, lo que dificulta el análisis de las causales. Es importante enriquecer la tipificación.
- En el comparativo del primer semestre de 2023 frente al mismo periodo de 2022, se presenta un incremento en el número de PQRS presentadas en todos los meses. Sería importante analizar por qué se presenta este fenómeno para así tomar medidas que faciliten que los ciudadanos sean atendidos por otras vías de manera oportuna.



esu

Empresa para la **Seguridad y Soluciones Urbanas**

