



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD -**

ENERO – JUNIO de 2023

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. 20230007323

Medellín, noviembre de 2023





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 PQRSD 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 denuncias – PQRSD - 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 PQRSD 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 denuncias presentadas ante la ESU en el período comprendido entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2023, para lo cual se hizo la revisión de un total de 213 PQRSD. (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 PQRSD:

- Correo electrónico oficial 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.
- 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.

FUENTE DE INFORMACIÓN:

Sistema de administración documental HyperBPM ruta PQRSD e informe de seguimiento a las PQRSD preparado por el profesional universitario de la Oficina de Planeación Estratégica de la ESU.



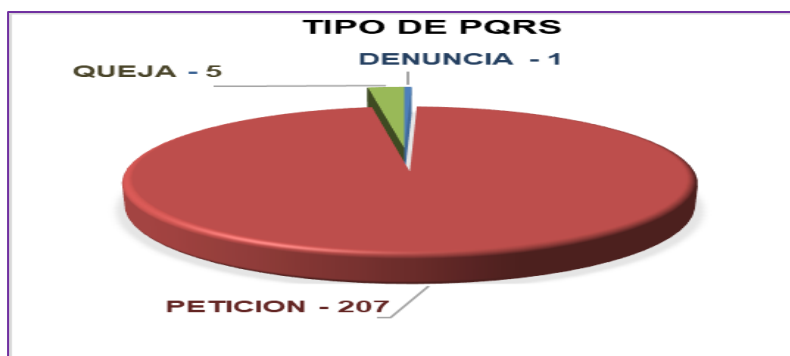
SEGUIMIENTO:

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 denuncias 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.

Se realizó seguimiento a 213 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en la entidad durante el primer semestre del año 2023. 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 PQRS	Cantidad - Porcentaje
Petición	207 - 97,2%
Queja	5 - 2,3%
Denuncia	1 - 0,5%
TOTAL	100%



De las 213 PQRSD recibidas, el mayor número (61) lo sigue conformando la solicitud de expedición de certificados de prestación de servicios de persona natural, sigue la solicitud de expedición de certificados tributarios (27), la solicitud de información sobre contratos (19) y otros (44).

SUB-CLASIFICACIÓN	CANTIDAD
Portal de contratación	7
Calidad del servicio	18
Certificados de contratos de proveedores	2
Certificados de prestación de servicios de persona natural	61
Certificados tributarios	27
Comercial	6
Información sobre contratos	19
Información de empleados	1
Información financiera	14
Información sobre procesos de contratación	1
Otros	44
Petición de copias	8
Solicitudes de los ciudadanos	3
Solicitudes de los clientes	2
Total	213

OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE LAS PQRSD

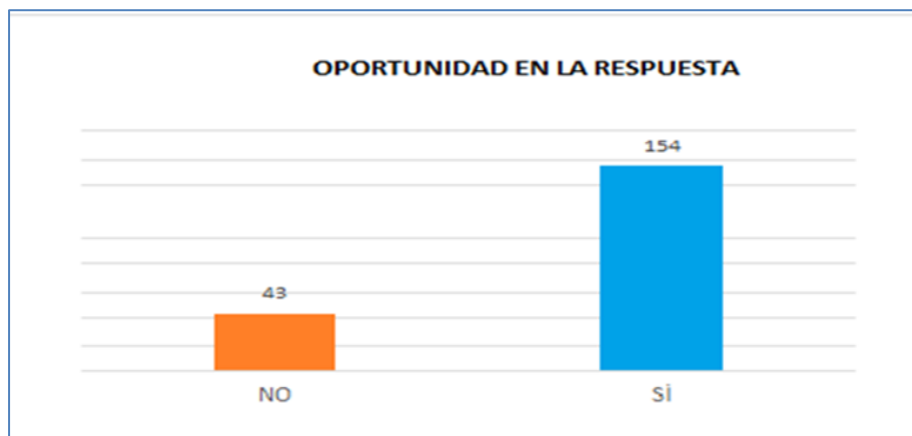
Los términos para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias establecidos en la ley 1755 de 2015 (normativa que volvió a tener vigencia luego de ser derogado el Decreto Legislativo 491 de 2020) son los siguientes:

Términos para dar respuesta a las PQRSD Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas -ESU-		
Peticiones de contenido general y particular	Petición de documentos y de información simple	Peticiones de consulta en asuntos de su competencia
15 días hábiles	10 días hábiles	30 días hábiles



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”. En cumplimiento de lo anterior se revisa y se observa que de 213 peticiones recibidas, 43 (que equivalen a un 20%) fueron respondidas por fuera de los términos de ley y 152 (que equivalen a un 72%) fueron respondidas oportunamente.

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 197 peticiones que se encontraban cerradas a la fecha de corte.

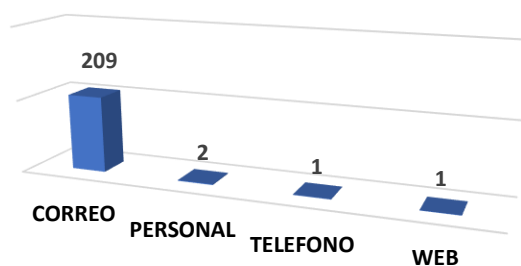


MEDIOS (CANALES) DE RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES

El medio más utilizado para la presentación de las PQRSF fue el correo electrónico info@esu.com.co a través del cual se recibió el 98.12% de las peticiones (209); a través del sitio web www.esu.com.co se recibió el 0,47% (1 petición); vía telefónica se recibió el 0,47% (1 petición) y de forma personal se recibió el 0,94% (2 peticiones).

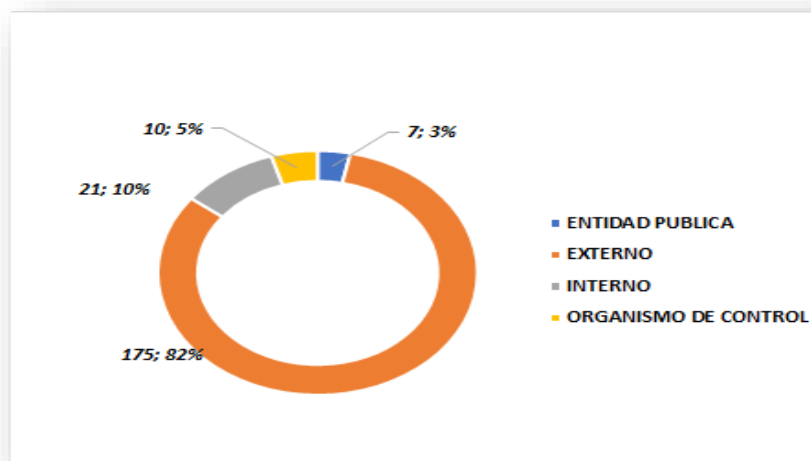


CLASIFICACIÓN POR MEDIO DE RECEPCIÓN



TIPO DE ENTRADA DE LAS PETICIONES

El mayor número de peticiones (175) que constituyen el 82% tienen un origen externo; 21 peticiones que constituyen el 10% provienen de solicitantes internos; 10 peticiones que constituyen el 5% provienen de organismos de control y 7 peticiones que constituyen un 3% provienen de entidades públicas.



CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES:

- 1.) Del análisis al tratamiento y gestión de las PQRSD en el primer semestre del año 2023 en la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas -ESU- se concluye que la solicitud de certificados de prestación de servicios de persona natural (61) y de certificados tributarios (27) constituyen el mayor número de peticiones recepcionadas.

Se reitera la recomendación formulada en informes anteriores de estudiar la creación de una línea, ruta o medio a través del sitio web que facilite al peticionario obtener este tipo de certificados que se solicitan alta frecuencia para así hacer más eficiente el servicio al público.

- 2.) Para el período en análisis se encuentra que 43 peticiones fueron respondidas fuera de tiempo frente a 92 del período inmediatamente anterior, lo cual representa una disminución del 46,7% en el número de peticiones respondidas extemporáneamente. Sin embargo, el incumplimiento se sigue presentando con lo que se expone a la empresa a una eventual materialización 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” y se potencializa la posibilidad de investigaciones disciplinarias y eventuales sanciones.

Se recomienda generar una mayor sensibilización en los funcionarios y directivos frente a la obligación de dar trámite oportuno a las PQRSD de tal manera que se adquiera mayor conciencia frente a las consecuencias negativas que puede generar el no cumplir los tiempos legales de respuesta y minimizar así la posibilidad de recibir reclamaciones de los peticionarios por violación al derecho fundamental de petición o ser destinatarios de eventuales sanciones de tipo disciplinario por incumplimiento a la normatividad.

- 3.) Se encuentra que sigue habiendo retraso para dar traslado a otras entidades competentes de algunas de las peticiones recibidas. Esto contribuye al incumplimiento de los tiempos que pueda tener la entidad competente para dar respuesta a la solicitud trasladada.





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Se insiste en la recomendación número 5 formulada en el informe anterior de dar estricto cumplimiento a lo establecido en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, es decir, no solo efectuar la remisión en tiempo oportuno, sino también informar al interesado (de inmediato si este actúa verbalmente o dentro de los cinco días siguientes al de la recepción, si obró por escrito) de la remisión de su petición a quien resulte ser competente para tramitarla.

- 4.) En la clasificación y subclasificación de las PQRSD se encuentra una denominada “otros” y para este período se cuentan 44 peticiones rotuladas bajo esta denominación.

Se recomienda hacer un análisis del contenido de las peticiones para precisar su clasificación y subclasificación de tal forma que se facilite el seguimiento y se oriente de forma más clara la priorización de respuesta que debe darse y prevenir así posibles retrasos.

- 5.) Se evidencia que se revisó 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” conforme a la recomendación número 8 formulada por esta dependencia en el informe anterior.

- 6.) En atención a la recomendación número 9 presentada por esta dependencia en el informe de seguimiento anterior, se actualizó 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” ajustando el nombre y descripción de los controles al nuevo sistema de gestión documental implementado recientemente en la empresa.





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

7.) Se sugiere continuar mejorando los tiempos de respuesta a las PQRSD de tal forma que se llegue a dar cumplimiento óptimo y totalmente oportuno a las mismas.

NOTA:

Este informe se realizó de forma independiente, con base en la información aportada por los responsables del proceso y consignada en los sistemas de información institucional. No se efectuó bajo la orientación o revisión del director de auditoría interna ya que para el momento de su elaboración, refrendación final y radicación en el sistema de información documental, este cargo sigue vacante.

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)

