



esu

Empresa para la **Seguridad y Soluciones Urbanas**



INFORME PQRS

Periodo 01/07/2023 – 31/12/2023

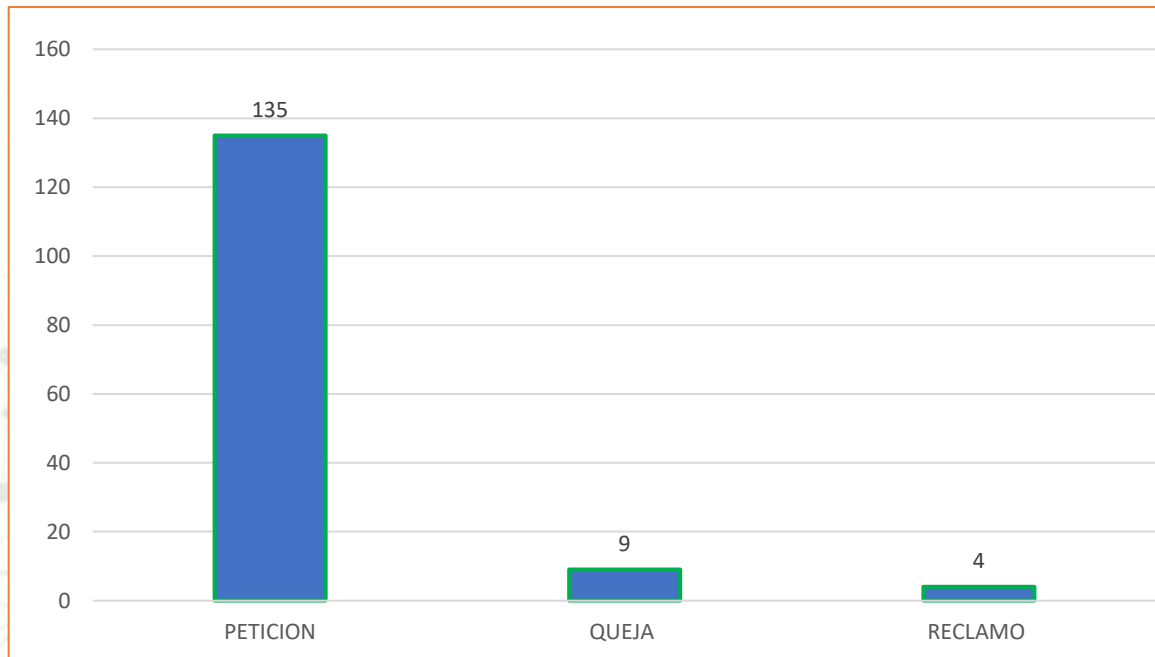
INFORME DE PQRS – SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Decreto 0103 de 2015, Ley 1755 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la entidad y el seguimiento desde gestión documental y comunicaciones, durante el segundo trimestre de 2023 en materia de cumplimiento de las PQRSF.

La Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas - ESU, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRSF, recibidas y atendidas por la Entidad a través de los diferentes canales de atención, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2023.

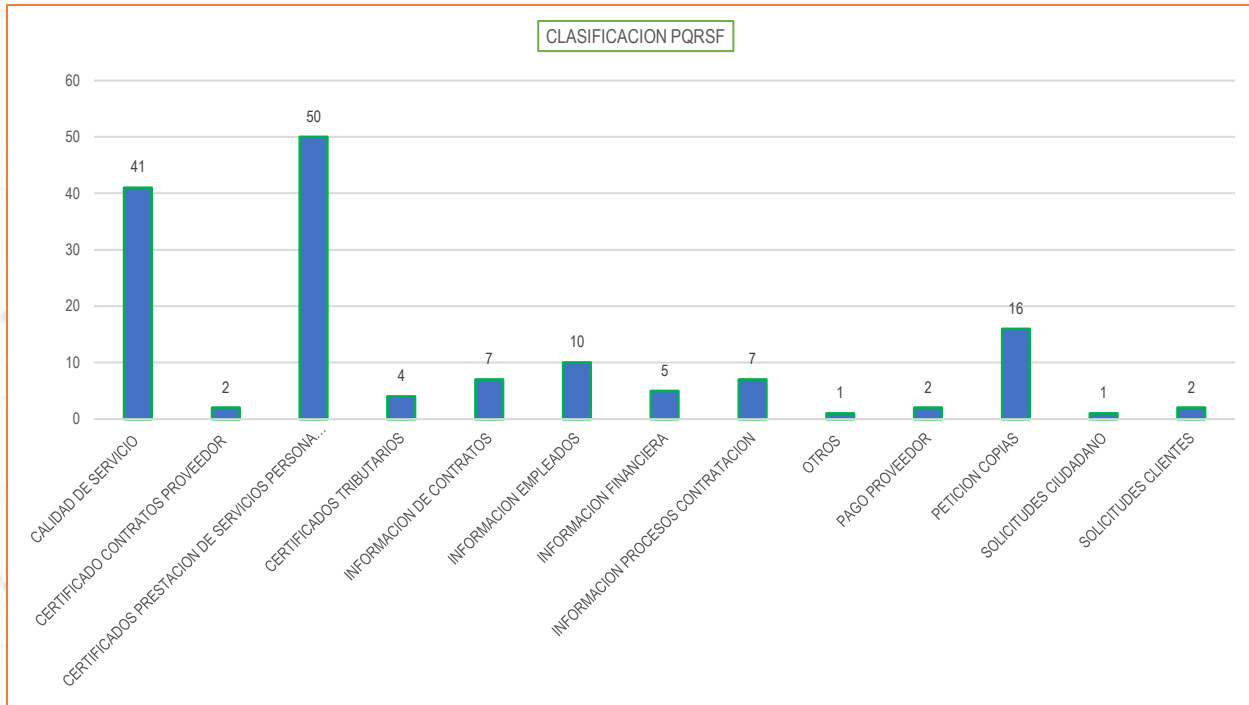
Esto con el fin de establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley y generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

Clasificación por tipo



En el periodo se recibieron 148 PQRSF Peticiones 91.2% - Quejas 6.1% - Denuncias 2.7%.

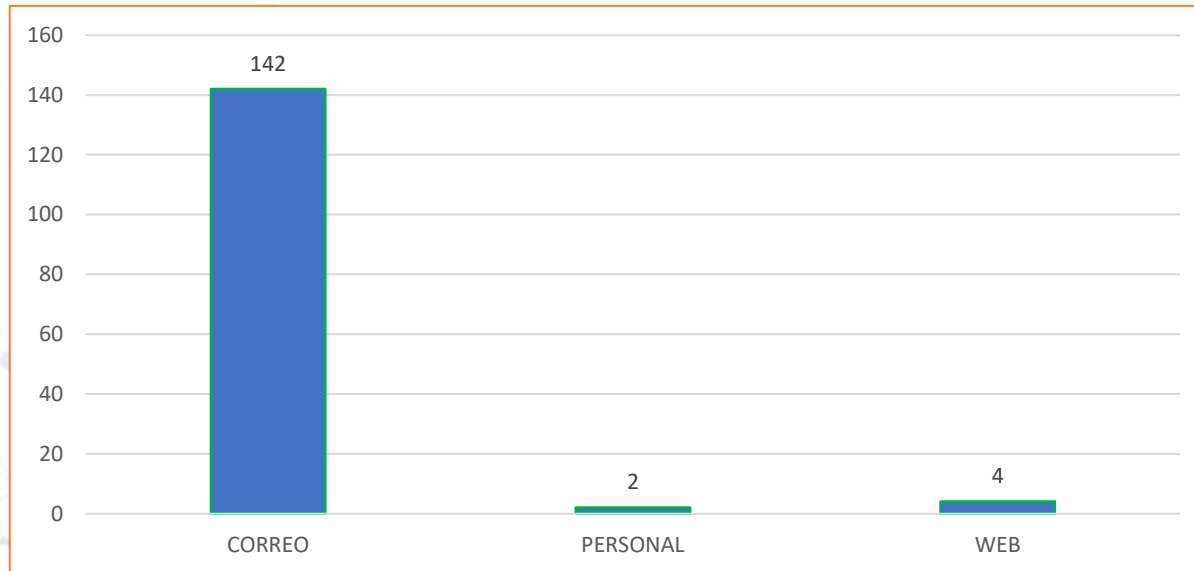
Clasificación de PQRS



Clasificación PQRS

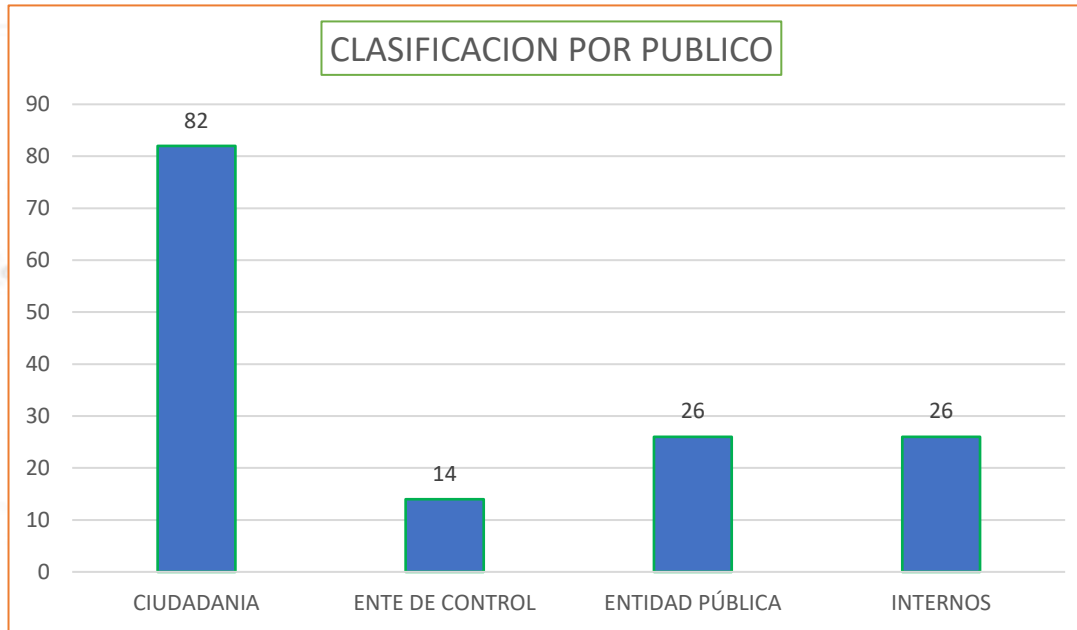
Etiqueta de fila	Cuenta de radicados
CALIDAD DE SERVICIO	41
CERTIFICADO CONTRATOS PROVEEDOR	2
CERTIFICADOS PRESTACION DE SERVICIOS PERSONA NATURAL	50
CERTIFICADOS TRIBUTARIOS	4
INFORMACION DE CONTRATOS	7
INFORMACION EMPLEADOS	10
INFORMACION FINANCIERA	5
INFORMACION PROCESOS CONTRATACION	7
OTROS	1
PAGO PROVEEDOR	2
PETICION COPIAS	16
SOLICITUDES CIUDADANO	1
SOLICITUDES CLIENTES	2
Total general	148

Clasificación por medio de recepción

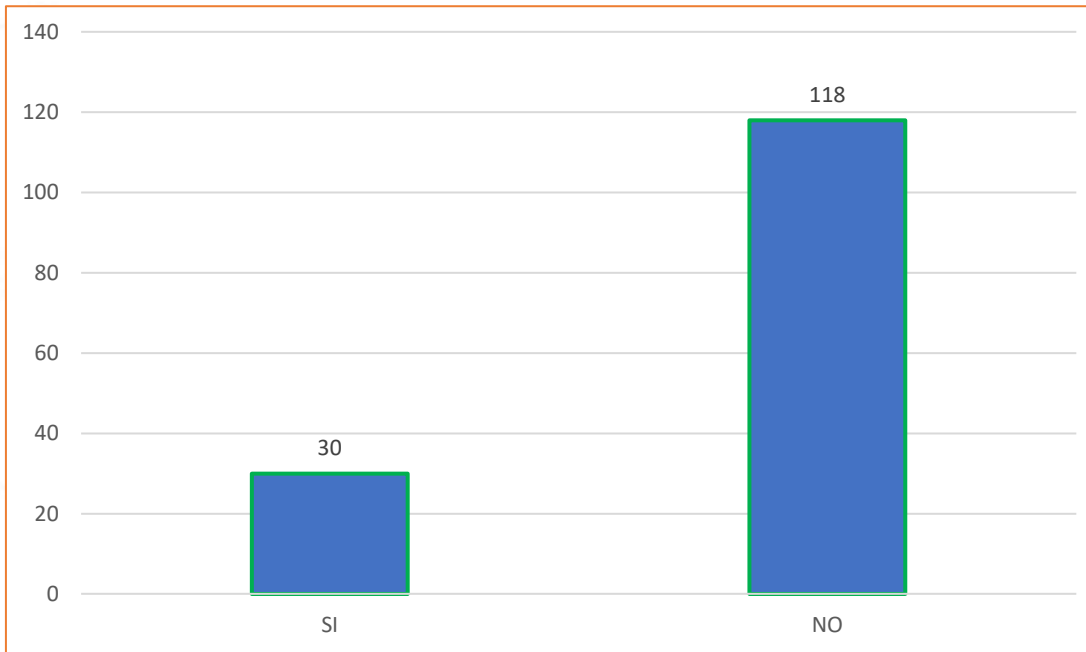


En cuanto al medio a través del cual se recibieron las 148 PQRSF, el más utilizado fue el correo electrónico info@esu.com.co con el 96%, seguido de la pagina web www.esu.com con el 2.7% y de manera presencial 1.3%.

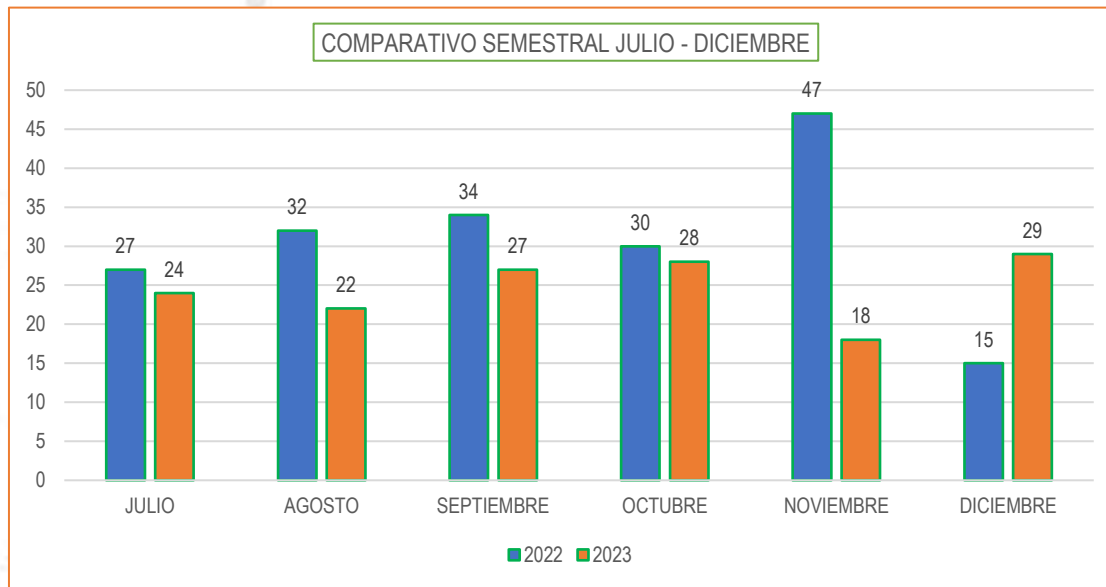
Clasificación por tipo de entrada



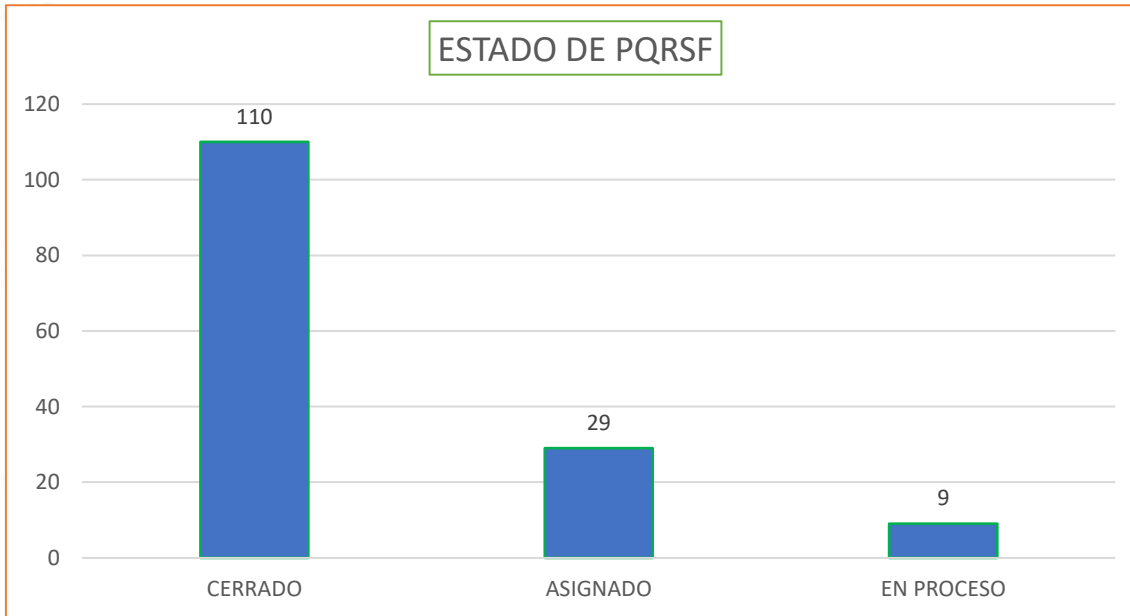
Clasificación por traslado a otras entidades



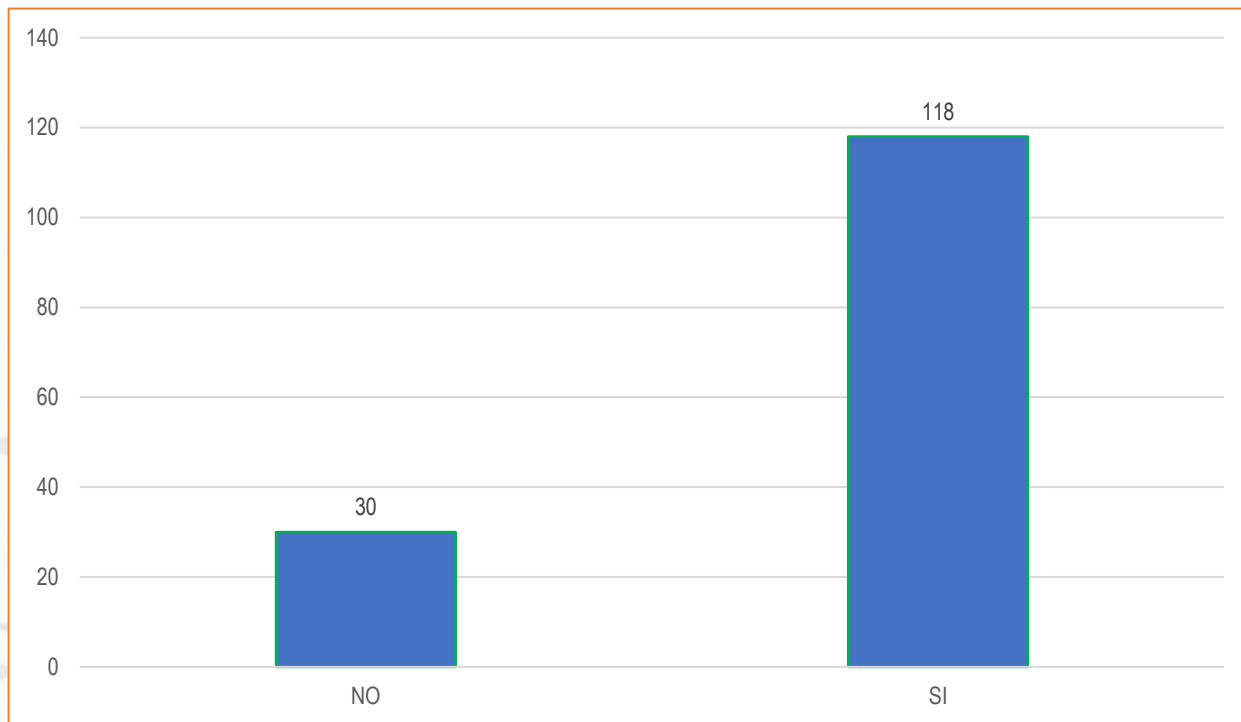
Comparativo 2 semestre número de PQRST 2022-2023



Clasificación por estado actual de PQRS



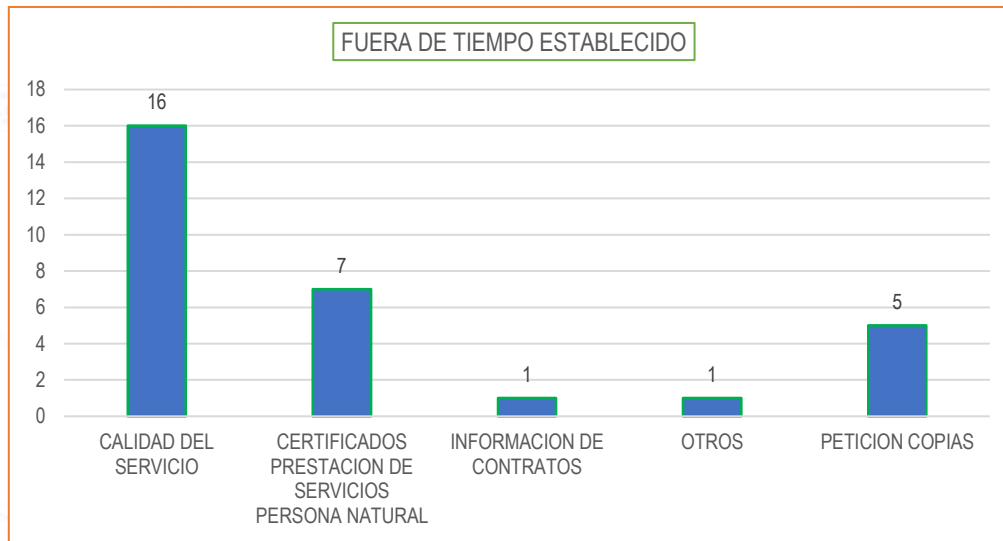
Respuesta oportuna



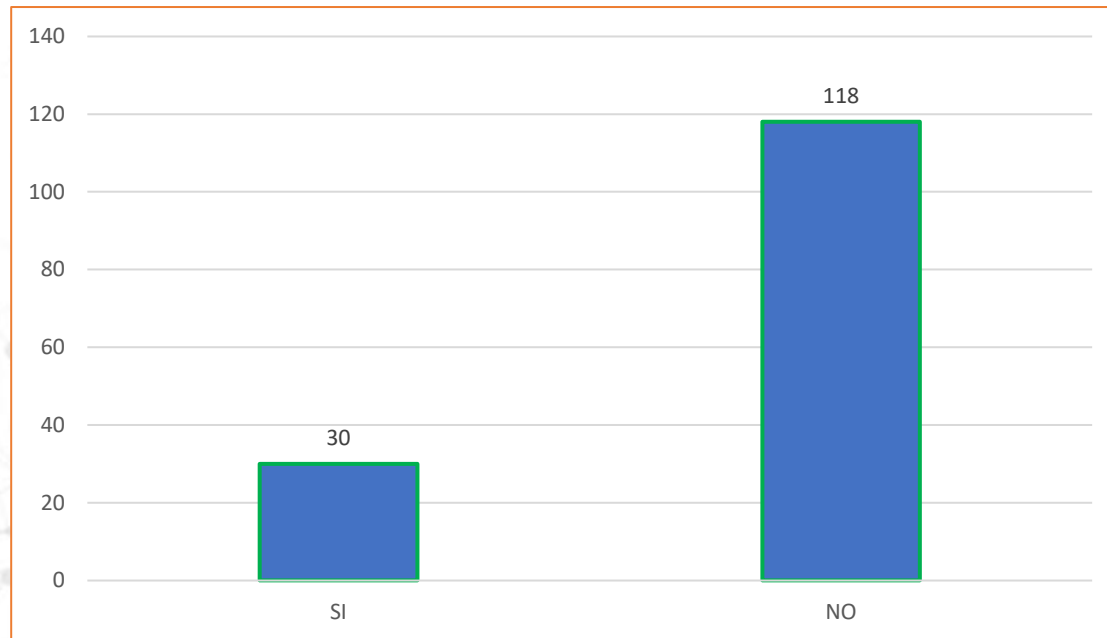
Respuesta oportuna

De acuerdo con los tiempos de respuesta establecidos por la ley, los cuales fueron calculados y registrados por la funcionaria de la Secretaría General designada, de las 148 PQRS, el 20% fue respondido extemporáneamente, mientras que el 80% recibió respuesta oportuna.

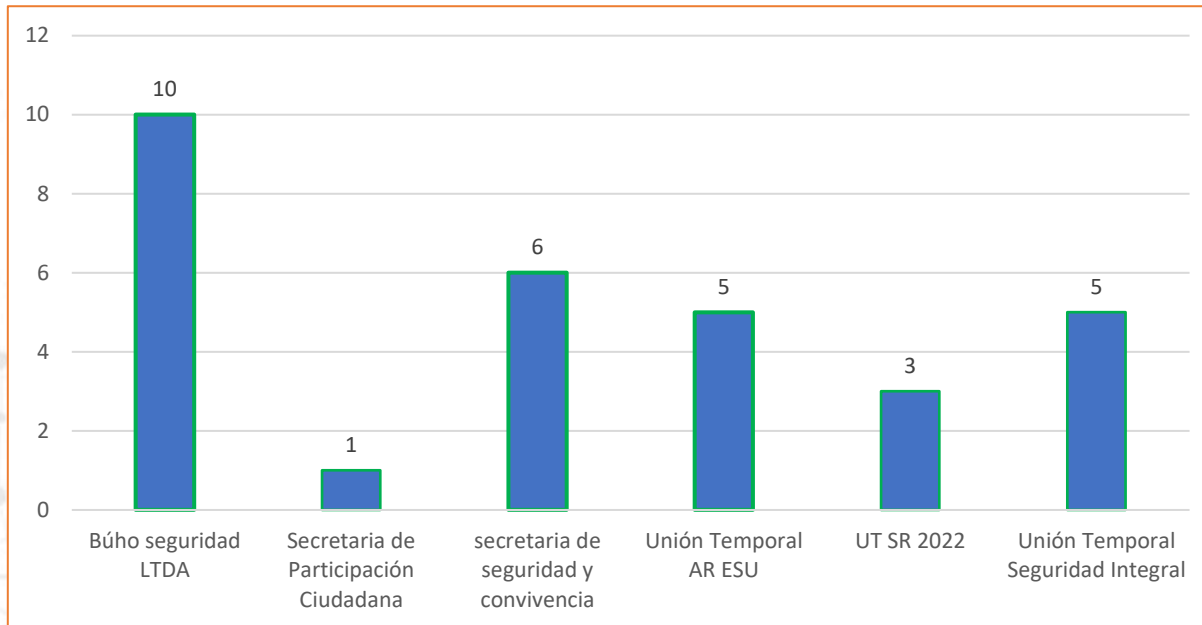
Tipificación PQRSF extemporáneas



Clasificación por traslado a otra entidad



Entidades con traslado



En el periodo se recibieron 148 PQRS, de las cuales al momento del corte se encontraban cerradas el 74.4%, mientras que el 25.6% estaban en trámite.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- Realizar capacitaciones sobre el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión Documental a los funcionarios que deban conocer el proceso para la asociación de respuestas en el Sistema en cuanto a PQRS.
- Brindar apoyo a los funcionarios en el correcto manejo y gestión de PQRS por medio del Sistema de Gestión Documental.
- Compromiso por parte de los funcionarios en cuanto a la revisión diaria de su bandeja en el Sistema de Gestión Documental y atender a las campañas realizadas por la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas - ESU, con el objetivo de que estén al día con los radicados asignados.
- Toda PQRS que llegue a los correos Institucionales de los funcionarios y contratistas, debe ser direccionada al correo electrónico info@esu.com.co de manera inmediata para su radicación y asignación.
- Es indispensable realizar las optimizaciones en Hyper - BPM para la generación de alertas de seguimiento al proceso de PQRS en todas sus fases.



esu

Empresa para la **Seguridad y Soluciones Urbanas**

