



Circular No 4

19 de enero 2024

De: Secretaría General - Unidad de Gestión Documental

Para: Funcionarios de la ESU

Asunto: Procedimiento y tiempos de respuesta a las PQRSF.

Todo funcionario o contratista de la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU que por función propia de su cargo reciba PQRSF, por cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos (correo electrónico, físico, teléfono, personalmente, página web o redes sociales), de manera verbal o escrita deberá darle el trámite correspondiente de conformidad con el artículo 15 de la Ley 1755 de 2015. Así mismo tiene la obligación de oficializarlo mediante radicado en el software de gestión documental de la Entidad.

La Secretaría General con el fin de ser más eficiente y dar cumplimiento a Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016, con respecto a los tiempos de respuesta de las PQRSF que ingresan a la Entidad; Informa al personal los procesos internos que se deben seguir para dar respuesta de manera ágil y oportuna.

MEDIOS Y PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSF

CORREO ELECTRÓNICO: Se debe reenviar inmediatamente a la Unidad de Gestión Documental para su adecuada radicación. Se debe hacer llegar en PDF el documento con sus respectivos anexos al correo electrónico info@esu.com.co

PQRSF FISICA: Se recibe el documento en físico por parte del funcionario de la ESU quien lo debe entregar en la Unidad de Gestión Documental donde se le asigna un número de radicado y se enruta al responsable de la PQRSF.

PQRSF POR TELEFONO: El funcionario que recibe la llamada debe tomar todos los datos del peticionario nombre – cedula – teléfono – correo electrónico – dirección y asunto de la PQRSF. Posteriormente debe enviar esta información al correo info@esu.com.co para que la Unidad de Gestión Documental asigne número de radicado y enrute al responsable de responder la PQRSF.

PQRSF RECIBIDA PERSONALMENTE: El funcionario que atiende la recepción de la PQRSF verbal debe tomar todos los datos del peticionario nombre – cedula – teléfono – correo electrónico – dirección y asunto de la PQRSF. Posteriormente debe enviar esta información al correo info@esu.com.co para que la Unidad de Gestión Documental asigne número de radicado y enrute al responsable de responder la PQRSF.

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





PQRSF RECIBIDA POR LA PAGINA WEB: La página web solicita datos del peticionario y le da la opción de subir los documentos de la solicitud, donde automáticamente se le asigna un número de radicado para su seguimiento.

PQRSF RECIBIDA POR REDES SOCIALES: El funcionario que tenga conocimiento de una PQRSF por este medio, debe enviar la PQRSF tomada desde las redes sociales al correo electrónico info@esu.com.co para asignarle un número de radicado

PROCEDIMIENTO DE TRAMITE Y GESTIÓN DOCUMENTAL

- ✓ La Unidad de Gestión Documental luego de recibir la PQRSF asignará un radicado de recibido con el cual será identificado el proceso.
- ✓ La Unidad de Gestión Documental después de analizar la naturaleza del asunto direccionará por medio del software de gestión documental la PQRSF al técnico o profesional competente para atender y proyectar la respuesta, con copia a la subgerencia o líder de área encargado del proceso.
- ✓ En caso de que la respuesta requiera un mayor tiempo del estipulado por la ley, el funcionario competente deberá generar radicado externo para enviarle una respuesta parcial al peticionario en el cual se informe el estado de su solicitud, el trámite en que se encuentra y la fecha de respuesta definitiva. La respuesta definitiva se debe enviar con el mismo radicado de la respuesta parcial para que la Unidad de Gestión documental conserve la trazabilidad.
- ✓ En las peticiones que se requiere dar traslado a una entidad competente, debe tenerse en cuenta que se le envía notificación al peticionario donde se le informa el traslado a otra entidad. Se debe generar un radicado externo para hacer el traslado a la entidad competente de dar la respuesta y otro para notificarle al peticionario sobre el trámite adelantado.
- ✓ Se debe proyectar respuesta clara, precisa y de fondo y asignarle el respectivo radicado externo. Una vez proyectada la respuesta se debe someter a revisión jurídica, por lo tanto, el funcionario encargado del trámite debe enviar el oficio vía correo electrónico al Secretario General para revisión, solicitud de correcciones o aprobación del documento.
- ✓ El Secretario General de conformidad con su reparto asignará vía correo electrónico la PQRSF a uno de los abogados integrantes de la Unidad de Gestión Jurídica quien debe revisar, solicitar correcciones o aprobar la proyección de la respuesta a la PQRSF en caso de no encontrar objeción. Una vez surtido este proceso el abogado encargado, dará respuesta con el documento revisado, con solicitud de correcciones o aprobado al técnico o profesional competente de proyectar la respuesta con copia al Secretario General.

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

- ✓ El técnico o profesional responsable de la respuesta debe ajustar el documento en caso de que la Unidad de Gestión Jurídica solicite complementarlo o corregirlo y acto seguido debe remitir el documento ajustado para la revisión y firma del abogado encargado.
- ✓ Una vez el abogado devuelva el documento suscrito, se debe completar el proceso de firmas para de esa manera dar por terminado el proceso en el software de gestión documental.

Se anexa cuadro de tipos y subtipos de PQRSF con los tiempos de respuesta.

Tipo	Subtipo	Días hábiles
Petición	Certificado de experiencia proveedor	15
	Certificados laborales persona natural	15
	Certificados tributarios	15
	Copias CCTV Medellín (Traslado)	5
	Copias de documentación pública	10
	Encuestas y sondeos	15
	Información proyectos propios ESU	15
	Información de funcionarios o exfuncionarios	15
	Información de procesos de selección	15
	Solicitud general	15
	Servicios de vigilancia física (Traslado)	5
	Solicitudes comerciales clientes potenciales	15
	Solicitud entre entidades publicas	10
	Solicitud de conceptos especializados, consultas	30
	Control político (5 días)	5
Habeas Data (Consulta)	10	
Queja	Queja general	15
	Calidad de productos o servicios	15
	Servicios de vigilancia física	15
Reclamo	Reclamo general	15
	Calidad de productos o servicios	15
	Servicios de vigilancia física	15
Sugerencia	Sugerencias productos y servicios	15
Felicitación	Felicitación productos y servicios	15
Denuncia	Denuncia	15

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

Se advierte que de conformidad con la Ley 1952 de 2019 Código General Disciplinario, la no contestación a los derechos de petición dentro de los términos de Ley constituye Falta disciplinaria.

Alejandro Dangond S.
Alejandro Dangond Saldarriaga
Secretario general

Proyectó: Erika Melisa Villada Grajales – Técnico Administrativo – Unidad de Gestión Documental
Revisó: Andrea Muñoz Figueroa – Profesional Universitario – Unidad de Gestión Jurídica

Erika Melisa Villada Grajales
Andrea Muñoz Figueroa

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

