Rad: 20240003719

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

JULIO – DICIEMBRE de 2023

EMPRESA PARA LA SEGURIDAD Y SOLUCIONES URBANAS – ESU

Presentado a:

CAMILO ZAPATA WILLS
Gerente General ESU

Preparado por:

JORGE HERNÁN LOPERA TABORDA
Director Auditoría Interna ESU

Elaborado por:

MONICA MAYA GARCIA
Auditora legal ESU
Profesional Universitaria grado 2

Medellín, julio 04 de 2024

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 comprendido entre el 1º de julio y el 31 de diciembre del año 2023 con el fin de garantizar a los diferentes grupos de valor 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 julio y el 31 de diciembre de 2023, con base en la información registrada en el sistema de información documental HyperBPM, el correo institucional y demás canales de recepción, procurando identificar datos relevantes para gestionar y proteger los derechos y deberes constitucionales.

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.

- Ley 2195 de 2022 art. 31 literal d.

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:

Este informe resulta de la verificación que efectúa la dirección de Auditoría Interna al seguimiento semestral que realiza la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas - ESU a las PQRSD (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 naturaleza de la petición, por temática (sub-clasificación), por canales de atención y por oportunidad de la respuesta, haciendo especial énfasis en aquellas relacionadas con las solicitudes de información.

En cumplimiento de lo preceptuado en el inciso 2 del artículo 76 de la ley 1474 de 2011 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, se evaluó el tratramiento dado a un total de 148 peticiones, quejas y reclamos recibidas en la entidad durante el segundo semestre del año 2023.

1. NATURALEZA

TIPO de PQRSD	Cantidad - Porcentaje
Peticiones	**135** – 91.21%
Quejas	**9 –** 6.08%
Reclamos	**4 –** 2.7%
Sugerencias	**0**
Denuncias	**0**
TOTAL	**148**

El mayor porcentaje (91.21%) de pqrsd recibidas está conformado por 135 peticiones. El 6.08% lo constituyen 9 quejas y un 2.7% responde 4 reclamos. En este período no se recibieron sugerencias ni denuncias.

2. SUBCLASIFICACIÓN

De las 148 PQRSD recibidas, el mayor número (50) lo sigue conformando la solicitud de expedición de certificados de prestación de servicios de persona natural; le siguen las solicitudes relacionadas con la calidad del servicio (41), la petición de copias (16), solicitudes de información sobre empleados (10), solicitudes de información sobre procesos de contratación (7), solicitudes de información de contratos (7), solicitud de información financiera (5), solicitudes de los clientes (2), solicitudes pago a proveedores (2), certificados de contratos de proveedores (2), solicitudes de los ciudadanos (1) y otros (1).

Etiqueta de fila	Número radicados
Calidad del servicio	41
Certificados de contratos de proveedores	2
Certificados de prestación de servicios de persona natural	50
Certificados tributarios	4
Información sobre contratos	7
Información de empleados	10
Información financiera	5
Información sobre procesos de contratación	7
Otros	1
Petición de copias	16
Solicitudes de los ciudadanos	1
Solicitudes de los clientes	2
Pago proveedores	2
Total	**148**

CANALES DE ATENCIÓN:

La empresa para la seguridad y soluciones urbanas tiene varios canales dispuestos a cualquier persona interesada para la presentación de las PQRSD. Es así como en el periodo examinado el medio más utilizado para la dicha presentación fue el correo electrónico info@esu.com.co a través del cual se recibieron 142 peticiones; el sitio web www.esu.com.co en el cual se recepcionaron 2 y de forma personal se recibieron 2.

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:

TIPO	CONCEPTO	TÉRMINO
PETICIÓN	Actuación que impulsa una persona natural o jurídica, atendiendo un mandato legal, relacionado con la misión de la entidad cuyo fin es propiciar una decisión administrativa.	15 días
QUEJA	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta considerada por el quejoso irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.	15 días
RECLAMO	Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.	15 días
SOLICITUD	Solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.	15 días
DENUNCIA	Poner en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.	15 días
CONSULTA	Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.	30 días
SUBGERENCIA	Propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	15 días

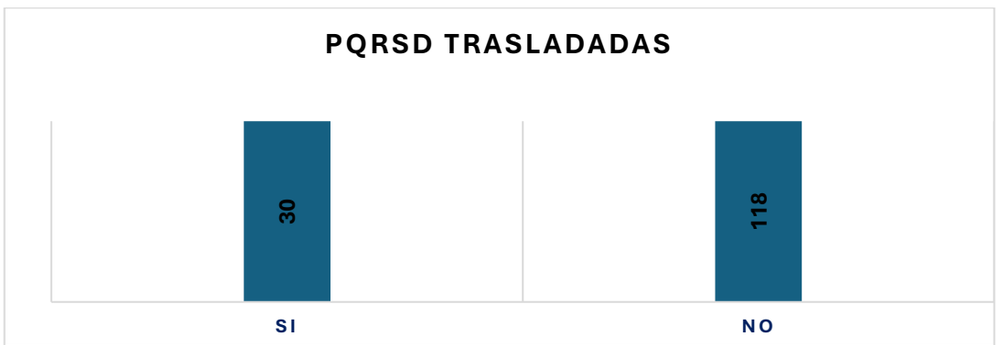
En cumplimiento de lo anterior se revisa y se observa que de 148 peticiones recibidas, 31 (que equivalen a un 20.9%) fueron respondidas por fuera de los términos de ley y 117 (que equivalen a un 79.05%) fueron respondidas oportunamente.

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 las peticiones que se encontraban gestionadas a la fecha de corte.

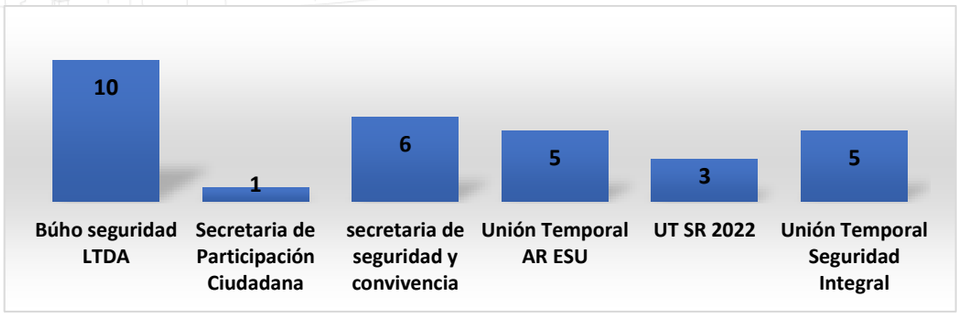
PETICIONES TRASLADADAS

El término para dar traslado de una petición a otra autoridad u entidad- 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”.

Es así como de un total de 148 (100%) peticiones recibidas en el período en revisión, 30 (20.3%) fueron trasladadas a otras autoridades para su gestión y 118 (80.70%) no lo fueron.



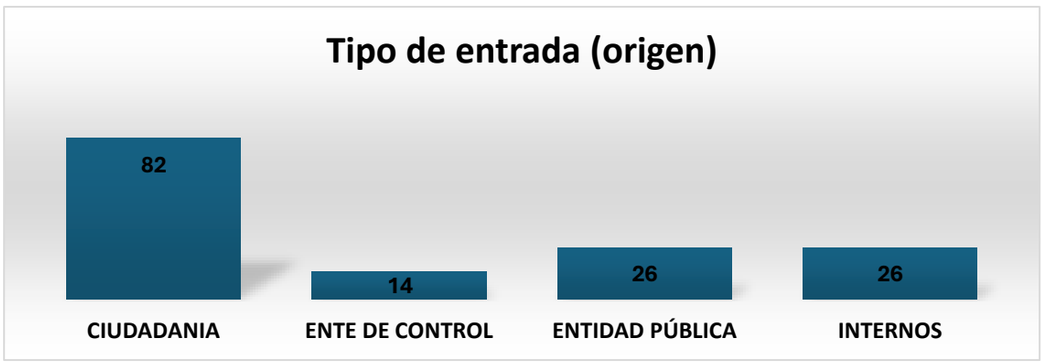
La gráfica siguiente nos relaciona las entidades a las cuales se hizo traslado de PQRSD para su gestión y respuesta ya que ESU carece de competencia para su resolución.



En relación con la oportunidad en el traslado de las PQRSD a otras entidades, se evidenció que, del total de peticiones traladadas 12 remisiones que equivalen al 40%, fueron extemporáneas.

TIPO DE ENTRADA DE LAS PETICIONES

El mayor número de peticiones (82) que constituyen el 55.40% fueron presentadas por la ciudadanía; 26 peticiones que constituyen el 17.56% provienen de entidades públicas; 26 peticiones que constituyen el 17.56% son de origen interno y 14 peticiones que constituyen un 9.45% provienen de entes de control.



CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES:

1. Durante el segundo semestre del año 2023 se recibieron un total de 143 PQRSD en la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas -ESU- de las cuales el mayor número (50) lo siguen constituyendo las solicitudes de expedición de certificados de prestación de servicios de persona natural seguido de las solicitudes relacionadas con la calidad del servicio (41).

   Desde esta dirección se recomienda nuevamente, analizar la viabilidad y pertinencia de implementar una ruta, medio o mecanismo a través del sitio web institucional que facilite al peticionario obtener este tipo de certificados que tal como se evidencia, se presentan con alta frecuencia.

2. Para el período en análisis se encuentra que 31 peticiones fueron respondidas por fuera de los términos de ley, lo que, frente a 43 peticiones del período inmediatamente anterior, representa una disminución del 27.91% en la extemporaneidad

3. Se encontró que algunas PQRSD son reportadas en la Data como gestionadas oportunamente pese a ser extemporáneas, tal es el caso de la petición con radicado 20231005565 recibida en la ESU en septiembre 6 del 2023 y respondida extemporáneamente en enero 9 de 2024, aunque el escrito de respuesta refiere el año 2023 y la petición con radicado 20231007040 la cual es recibida en la ESU en noviembre 9 del 2023 y es respondido extemporáneamente en enero 9 de 2024 aunque el escrito de respuesta refiere el año 2023.

   Se RECOMIENDA tener especial cuidado con los tiempos en la respuesta de este tipo de solicitudes ya que pueden generar demandas con posibles sanciones administrativas y pecuniarias en contra de la Entidad.

4. Se recomienda tener especial atención a las solicitudes de información presentadas por los agentes políticos que ejercen control (concejales, diputados, congresistas, etc.) ya que la solicitud radicada bajo el número 20231006729 fue recibida vía correo electrónico en octubre 5 y redireccionada internamente para su trámite en octubre 6 y sin embargo, aparece en la data como si se hubiera recibido y radicado en octubre 24 (lo cual no es cierto) y por lo tanto el plazo de respuesta se incumple, no se responde dentro de los 5 días reglamentarios. De igual forma se debe revisar el subtipo de petición asignada a esta solicitud ya que se calificó como "proceso de selección" sin ser acertado.

5. Se advierte que existe una alta probabilidad de 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 por no dar respuesta a solicitudes con vocación de pago de sentencias tal como se presenta en las solicitudes referenciadas en el niumeral precedente.

6. Se insiste en la recomendación formulada en los dos informes precedentes en el sentido de dar estricto cumplimiento a lo establecido en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015 para con ello dar cumplimiento a los tiempos que pueda tener la entidad competente para dar respuesta a la solicitud que se le traslada por falta de competencia de la ESU para su resolución.

7. Se evidencia la adopción de la recomendación formulada en el informe del primer semestre del 2023 respecto a la clasificación y subclasificación de algunas PQRSD bajo la denominación "otros" en el sentido de analizar el contenido de las peticiones para precisar su clasificación y subclasificación de tal forma que se facilitara el seguimiento y se orientara de forma más clara la priorización de respuesta que debía darse y prevenir así posibles retrasos. Es así como para este período se observa sólo 1 petición clasificada como "otros".

8. Se recomienda 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.

JORGE HERNÁN LOPERA TABORDA

Director de Auditoría Interna

Proyectó: Mónica Maya García, Profesional Universitaria (auditora legal)