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

JULIO 1o. – DICIEMBRE 31 de 2024

EMPRESA PARA LA SEGURIDAD Y SOLUCIONES URBANAS – ESU

Presentado a:
CAMILO ZAPATA WILLS
Gerente General ESU

Presentado por:
JORGE HERNÁN LOPERA TABORDA
Director de Evaluación y Control- ESU-

Proyectado por:
Equipo de Evaluación y Control

Medellín, marzo de 2025

INTRODUCCIÓN

La Dirección de Evaluación y control 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 de 2024 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 2024, con base en el informe de seguimiento presentado por la oficina de Planeación Estratégica de la entidad, 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, FB, 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 consagra 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 167 peticiones, quejas, solicitudes, denuncias y reclamos recibidas en la entidad durante el segundo semestre del año 2024.

1. NATURALEZA

TIPO de PQRSD	Cantidad - Porcentaje
Peticiones	**160** - 95,80%
Quejas	**5** - 2,99%
Felicitaciones	**1** – 0,59%
Denuncias	**1** – 0,59%
TOTAL	**167**

En el cuadro anterior se observa que el 95.80% de las PQRSD recibidas corresponde a ciento sesenta (160) peticiones. Además, el 2.99% equivale a cinco (5) quejas, mientras que el 0.59% corresponde a una (1) denuncia y otro 0.59% a una (1) felicitación. Durante este período no se recibieron sugerencias.

2. SUBCLASIFICACIÓN

Etiqueta de fila	Número radicados
Certificados de prestación de servicios de persona natural	30
Calidad del servicio	30
Información financiera	45
Información de empleados	21
Información sobre contratos	9
Petición de copias	8
Certificados de contratos de proveedores	3
Solicitudes de los ciudadanos	1
Solicitudes de los clientes	0
Certificados tributarios	7
Información sobre procesos de contratación	5
Pago proveedores	0
Comercial	0
Aliados proveedores	0
Otros	8
Total	**167**

De las 167 PQRSD recibidas, la mayoría corresponde a solicitudes de información financiera (45). Les siguen las solicitudes de expedición de certificados de prestación de servicios de persona natural (30) y de calidad del servicio (30), así como las de información sobre empleados (21). Además, se registraron solicitudes de información sobre contratos (9), petición de copias (8), otras solicitudes (8), certificados tributarios (7), información sobre procesos de contratación (5), certificación de contratos con proveedores (3) y certificación de los ciudadanos (1).

3. 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
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES O DE DOCUMENTOS	Se presenta cuando una autoridad formula una petición de información o de documentos a otra autoridad, o cuando cualquier persona solicita la expedición de copias o de documentos.	10 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
SUGERENCIA	Propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	15 días
TRASLADO	Procede cuando la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente para responder y la debe remitir a quien si lo sea.	5 días

Se efectua una revisión cuantitativa considerando las 163 peticiones que estaban gestionadas hasta la fecha de corte, verificandóse que 22 (13.49%) fueron respondidas fuera de los plazos establecidos por la ley, mientras que 141 (86.50%) se atendieron oportunamente.

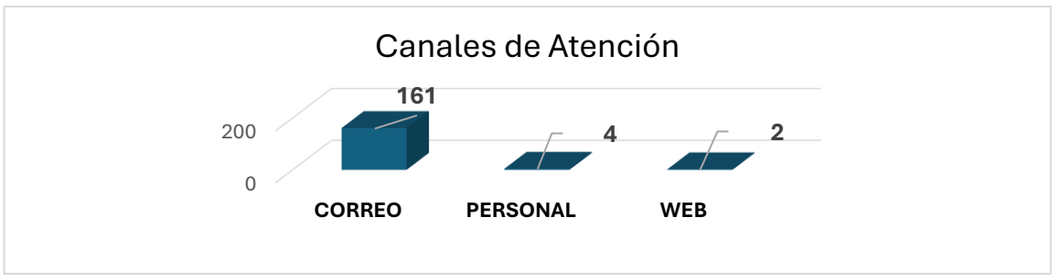
El análisis de este criterio se realizó con base en los rangos de tiempo establecidos por la Ley 1755 de 2015 (5,10, 15 y 30 días) para responder las PQRSD.

Se identificaron respuestas emitidas varios días después del vencimiento del plazo legal de 10 días. Como ejemplo, el radicado No. 20242001981, correspondiente a una petición de la Personería Distrital de Medellín en ejercicio de sus funciones de vigilancia administrativa e instrucción disciplinaria, fue respondido con 7 días de extemporaneidad. De igual manera, el radicado No. 20241006348, presentado por un concejal municipal con potestad de control político, también se respondió con un retraso de 7 días.

Es necesario alertar sobre los riesgos jurídicos y reputacionales a los cuales se expone la empresa por no cumplir los plazos de ley establecidos para dar respuesta a las peticiones formuladas por los organismos de control y tomar acciones tendientes a minimizar estos riesgos.

4. CANALES DE ATENCIÓN:

La empresa para la seguridad y soluciones urbanas tiene varios canales dispuestos para la presentación de las PQRSD. Es así como en el periodo examinado el medio más utilizado fue el correo electrónico (info@esu.com.co) a través del cual se recibieron 161 peticiones, el sitio web (www.esu.com.co) en el cual se recepcionaron 2 y de forma personal se recibieron 4.



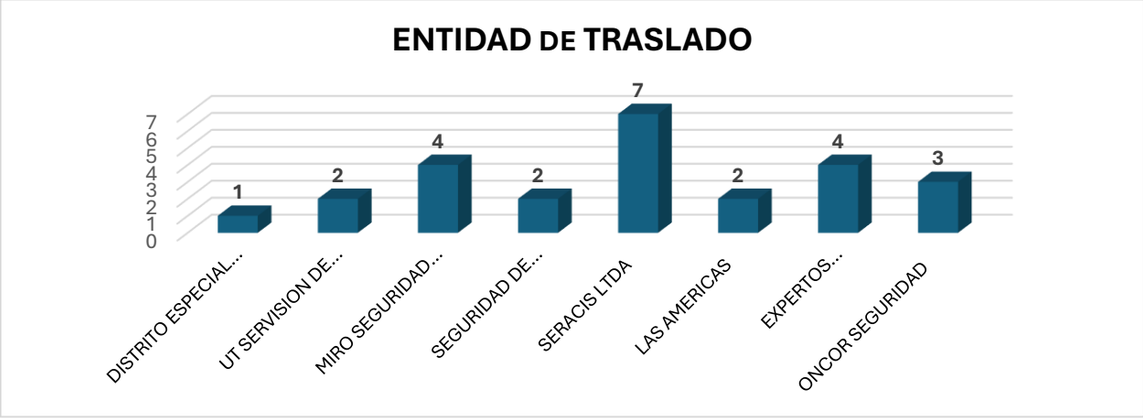
5. PETICIONES TRASLADADAS

El plazo para remitir una petición a otra autoridad por falta de competencia está estipulado en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, que 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".*
Se recibieron un total de ciento sesenta y siete (167) peticiones, que representan el cien por ciento (100%). De estas, vientidós (25), equivalentes al 14,97%, fueron remitidas a otras entidades u autoridades para su gestión.

De de las 25 peticiones trasladadas, 19 (76%) fueron remitidas oportunamente y 6 (24%) se remitieron de forma extemporánea, lo cual expone a la entidad a sanciones por incumplimiento a los plazos de ley y limita el derecho de los peticionarios a recibir respuestas oportunas, veraces y completas por parte de las autoridades. Las respuestas extempóraneas fueron las siguientes:

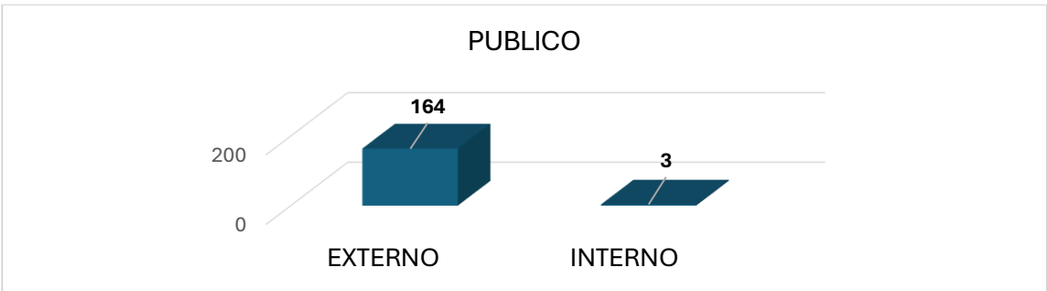
Radicado PETICIÓN	Radicado RESPUESTA	Fecha RECEPCIÓN	Fecha RESPUESTA	Dias de EXTEMPORANEIDAD
20241004165	20242001176	29/07/2024	8/08/2024	3 días
20241004410	20242001261	12/08/2024	23/08/2024	3 días
20241004563	20242001265	14/08/2024	23/08/2024	1 día
20241005764	20242001487	25-09-2024	4/10/2024	2 días
20241005775	20242001489	25-09-2024	4/10/2024	2 días
20241006021	20242001663	08-10-2024	22/10/2024	4 días

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



6. TIPO DE ENTRADA DE LAS PETICIONES

El mayor número de peticiones (164) fueron presentadas por público externo y 3, fueron de origen interno.



CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES:

1. Durante el segundo semestre de 2024, la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas (ESU) recibió un total de 167 PQRSD. El mayor número de solicitudes fueron las de información financiera (45) seguido por las de expedición de certificados de prestación de servicios (30) y las relacionadas con la calidad del servicio (30); siguen en órden descendente, las solicitudes de información de empleados (21), información sobre contratos (9), petición de copias (8), otros (8), solicitudes de expedición de certificados tributarios (7), información sobre procesos de contratación (5), solicitudes de certificación de contratos con proveedores (3) y solicitud de ciudadanos (1).

2. Durante este período, se registra una reducción en la cantidad de PQRSD recibidas por la entidad, pasando de 276 en el primer semestre de 2024 a 167 en el segundo semestre.

3. Asimismo, se observa una reducción en el porcentaje de peticiones trasladadas por competencia para su respuesta, pasando del 17,40% en el primer semestre de 2024 al 14,97% en este período.

4. Se registró una reducción en las solicitudes de expedición de certificados de prestación de servicios de persona natural. En el período actual, se recibieron 30 peticiones (17,96% del total de 167 PQRSD), mientras que en el primer semestre de 2024 se contabilizaron 110 solicitudes (39,85% del total de 276 PQRSD). Esto representa una disminución del 21,89% en comparación con el semestre anterior

5. Se evidencia un aumento del 16.44% en las solicitudes de información financiera frente a las presentadas en el primer semestre de 2024. En este periodo se presentaron 45 peticiones (26.94% de un total de 167 PQRSD), mientras que en el primer semestre de 2024 se registraron 29 solicitudes (10.50% de un total de 276 PQRSD).
   El incremento en las solicitudes de información financiera se debe, en parte, a las peticiones de ajuste en la liquidación definitiva de prestaciones sociales de exservidores, cuyo cálculo no consideró el incremento salarial para la vigencia 2024.
   Este hecho se refleja en diversas solicitudes, entre ellas: la No. 20241004131, radicada el 25 de julio de 2024 por el exservidor Jesús Emilio Zapata Tapias; la No. 20241004413, radicada el 12 de agosto de 2024 por la exservidora Lennis Aydée Echeverri Hincapié y la No. 20241005100, radicada el 4 de septiembre de 2024 por la exservidora Sandra Auxilio Arias Chavarría.

   Como resultado de la revisión de estos casos, se constató que, el 6 de mayo de 2024, se expidió la Resolución No. 279, mediante la cual se reconoció y ordenó el pago de la reliquidación de prestaciones sociales y otros emolumentos al exservidor Jesús Emilio Zapata Tapias. Dicha resolución fundamentó su decisión, entre otros aspectos, en que la liquidación original no contempló el incremento salarial fijado por la Junta Directiva para la vigencia 2024, establecido en la Resolución No. 284 del 7 de marzo de 2024. Esto explica que, para la fecha de liquidación del peticionario (4 de marzo de 2024), aún no existiera el acto administrativo que formalizaba dicho incremento. Sin embargo, la resolución no fue notificada de manera oportuna y formal, lo que llevó al señor Zapata Tapias a presentar, el 25 de julio del mismo año, una solicitud de reliquidación de sus prestaciones.

   A pesar de esta corrección en mayo, en los meses siguientes se continuaron expidiendo resoluciones para atender solicitudes de otros exfuncionarios que requerían ajustes similares. Un ejemplo de ello es la Resolución No. 458 del 16 de septiembre de 2024, emitida en respuesta a la petición No. 20241005100 del 4 de septiembre de 2024. Esto ocurrió a pesar de que, desde mayo, ya existía una resolución que corregía el error en la liquidación.

Situaciones como las referidas, incrementan la probabilidad de materialización del riesgo identificado con el ID 137 (*reprocesos por información de nómina errada*), cuya descripción es: *'Posibilidad de afectación económica y reputacional por reprocesos, debido a la recepción de información de nómina errada o inoportuna, o de novedades por parte del responsable'.*

Se recomienda analizar e implementar controles para prevenir la repetición de estos eventos, mitigando el riesgo de demandas , sanciones y posibles erogaciones para la empresa.

6. Se reitera la necesidad de revisar la parametrización del sistema de información para la gestión de las PQRSD, ya que persisten inconsistencias en la data utilizada para los informes del área de planeación. Estas fallas exponen a la entidad a incumplimientos en los tiempos de respuesta y dificultan el análisis de la información.

A continuación se relacionan algunos ejemplos de dichas imprecisiones:

PETICIÓN	DATO ERRADO	DATO CORRECTO
20241003510	Fecha **límite de respuesta** (julio 15)	Julio 23
20241003511	Fecha límite de respuesta (julio 15)	Julio 23
20241003529	Fecha límite de respuesta (julio 08)	Julio 24
20241003583	Fecha límite de respuesta (julio 24)	Julio 26
20241003586	Fecha límite de respuesta (julio 24)	Julio 26
20241003609	Fecha límite de respuesta (julio 25)	Julio 29
20241003655	Fecha límite de respuesta (julio 12)	Julio 16
20241003782	Fecha límite de respuesta (julio 25)	Agosto 05
20241003902	Fecha límite de respuesta (agosto 06)	Julio 25
20241004162	Fecha límite de respuesta (agosto 15)	Agosto 21
20241005166	Fecha límite de respuesta (sept. 27)	Octubre 05
20241006348	Fecha límite de respuesta (nov. 11)	Octubre 28
20241006372	Fecha límite de respuesta (nov. 13)	Noviembre 12
20241007962	Fecha límite de respuesta (dic.27)	Diciembre 26
20241008599	Fecha **escrito de respuesta** (dic. 18)	Diciembre 20
20241007446	Fecha escrito de respuesta (dic. 10)	Diciembre 13
20241007443	Fecha escrito de respuesta (nov.28)	Diciembre 3

7. Se recalcan las sugerencias No. 8 y 9 formuladas por esta Dirección en el informe de seguimiento al tratamiento de las PQRSD del primer semestre de 2024. Persiste el incumplimiento del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 en cuanto a los tiempos legales para responder solicitudes trasladadas por falta de competencia de la ESU tal como se detalló en el numeral 5 de este informe (peticiones trasladadas).

8. Se sugiere enviar a la dirección de Evaluación y Control de la ESU una copia de las PQRSD presentadas por entes de control o funcionarios con potestad de control político. Esto contribuirá a fortalecer la relación con dichos organismos y permitirá un mejor seguimiento para garantizar respuestas oportunas, de fondo y completas por parte de la empresa."

9. Se insiste en la conveniencia de revisar la clasificación y subclasificación de las PQRSD, ya que algunas categorías parecen duplicadas y podrían unificarse. Ejemplo de ello son: 'Información de contratos' e 'Información procesos de contratación', así como 'Aliados proveedores' y 'Certificados contratos proveedor'.

10. Debido a las inconsistencias en la parametrización de los plazos y tiempos de respuesta, se recomienda revisar la información reportada sobre la gestión de las PQRSD en el período actual, ya que los datos del informe no son completamente fiables. Se han identificado discrepancias en los días establecidos para responder y los considerados para evaluar la oportunidad o extemporaneidad, diferencias entre las fechas de respuesta registradas y las de envío por correo electrónico al peticionario, así como registros con fechas de respuesta mayores a las reales.

11. Se insiste en la necesidad de fortalecer el tratamiento de las PQRSD, garantizando su gestión dentro de los plazos legales y con mayor eficiencia. Para ello, se recomienda la designación de funcionarios idóneos, con las competencias necesarias para una adecuada clasificación y redireccionamiento de las solicitudes recibidas en la ESU.

Las sugerencias presentadas buscan optimizar la gestión de las PQRSD presentadas ante la entidad, asegurando respuestas oportunas, completas y claras dentro de los plazos normativos. Con ello, se pretende reducir la materialización de riesgos y prevenir sanciones disciplinarias, penales o pecuniarias derivadas del incumplimiento de mandatos de cumplimiento obligatorio."

Atentamente,

JORGE HERNÁN LOPERA TABORDA
Director de Evaluación y Control

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