

Radicado: 20250009538

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

Enero 1o. a octubre 31 de 2025

EMPRESA PARA LA SEGURIDAD Y SOLUCIONES URBANAS – ESU

Presentado a:

MARÍA XIMENA MÚNERA ALZATE
Gerente(e) General ESU

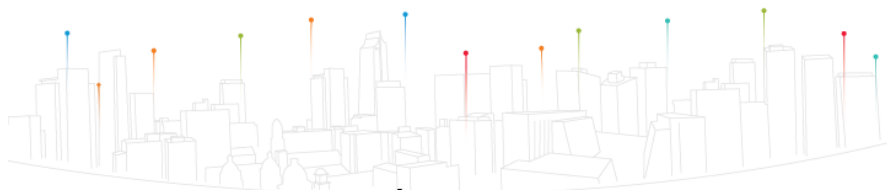
Presentado por:

JORGE HERNÁN LOPERA TABORDA
Director de Evaluación y Control- ESU-

Proyectado por:

Equipo de Evaluación y Control

Medellín, noviembre de 2025



INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y atendiendo al Plan Anual de Auditorías para la vigencia 2025, la Dirección de Evaluación y Control de la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU– presenta el seguimiento efectuado a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) recibidas entre el 1.º de enero y el 31 de octubre de 2025.

Durante dicho seguimiento se verificó el acatamiento de la normativa aplicable al tema evaluado, así como de los lineamientos establecidos en el Procedimiento PQRSDF, código PR-M3-GS-2, Versión 5.

OBJETIVO

Examinar y analizar el grado de cumplimiento del procedimiento definido para la atención de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) presentadas por los ciudadanos y demás partes interesadas ante la ESU, con el propósito de evaluar la oportunidad y atributos de las respuestas emitidas.

Asimismo, se busca identificar posibles debilidades institucionales y los factores internos o externos que puedan influir en la gestión de las PQRSDF, de manera que, a partir de los resultados obtenidos, se formulen e implementen acciones de mejora, se fortalezca la retroalimentación con los usuarios y se eleven a la Alta Dirección las recomendaciones necesarias, oportunas y pertinentes para el mejoramiento continuo de la Entidad.

ALCANCE

La verificación abarca las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, presentadas ante la ESU en el período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de octubre de 2025. Se analiza la oportunidad en la atención y traslados por no competencia en los términos normativos, atención en los canales de comunicación y tipificación de estas. Lo anterior 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.

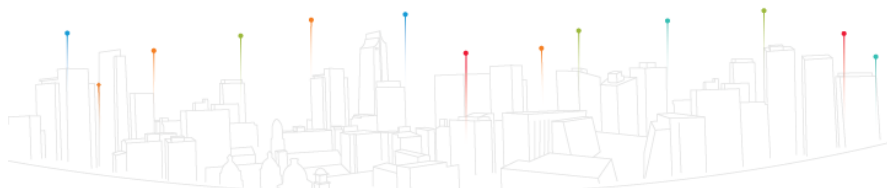
CANALES OFICIALES DE ATENCIÓN

La entidad tiene dispuestos los siguientes canales a través de los cuales se puede hacer presentación de las diferentes PQRSDF:

- 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 ASOCIADA

- Artículo 23 de la Constitución Nacional Colombiana por medio del cual se consagra el derecho de petición así: “ Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución...”.
- Artículo 74 de la Constitución Nacional Colombiana que consagra: “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”.



- 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 1166 de 2016: "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- 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, información suministrada por el area de gestión documental 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 se deriva de las actividades de verificación adelantadas por la Dirección de Evaluación y Control respecto del seguimiento periódico que realiza la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU– a la gestión de las PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones) registradas en los sistemas de administración documental de la entidad (HyperBPM).

La información se analiza desde una perspectiva cuantitativa y cualitativa, considerando los registros según la naturaleza de la solicitud, su temática o subclasificación, los canales de atención utilizados y la oportunidad en la emisión de las respuestas, con especial atención a aquellas solicitudes asociadas a requerimientos de información.

En cumplimiento del inciso 2 del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que asigna a la oficina de control interno la vigilancia de la adecuada atención y la presentación de informes semestrales, se evaluó el tratamiento dado a 418 peticiones, quejas, solicitudes, denuncias, reclamos y felicitaciones recibidas entre el 1.º de enero y el 31 de octubre de 2025.

1. NATURALEZA

TIPO de PQRSD	Cantidad - Porcentaje
Peticiones	378
Quejas	40
Felicitaciones	0
Denuncias	0
TOTAL	418

En el cuadro anterior se observa que el noventa punto cuatro por ciento (90.4%) de las PQRSD recibidas corresponde a trescientos setenta y ocho (378) peticiones y el nueve punto seis por ciento (9,6%) equivale a cuarenta (40) quejas.

En el período objeto de análisis no se recibieron felicitaciones, denuncias o sugerencias.

2. SUBCLASIFICACIÓN

Etiqueta de fila	Número radicados
Certificados de prestación de servicios de persona natural	71
Calidad del servicio	46
Información financiera	117
Información de empleados	35
Información sobre contratos	50
Petición de copias	23
Certificados de contratos de proveedores	15
Solicitudes de los ciudadanos	21
Solicitudes de los clientes	4
Certificados tributarios	2
Información sobre procesos de contratación	9
Portal contratación	2
Otros	23
Total	418

El mayor número de PQRSD recibidas son solicitudes de información financiera (117). En orden descendente encontramos las solicitudes de expedición de certificados de prestación de servicios de persona natural (71), información sobre contratos (50), solicitudes sobre calidad del servicio (46), información sobre empleados (35), otros (23), petición de copias (23), solicitudes de los ciudadanos (21), certificados de contratos de proveedores (15), información sobre procesos de contratación (9), solicitudes de los clientes (4), certificados tributarios (2) y portal contratación (2).

3. RESPUESTA DE LAS PQRSD

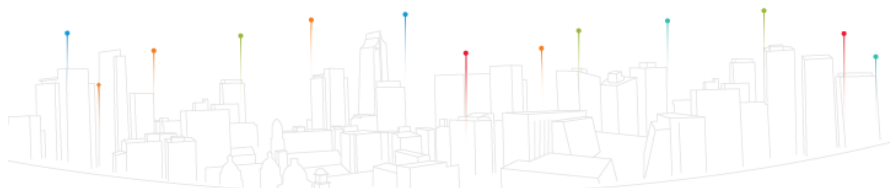
Los términos para dar respuesta a las PQRSDF denuncias establecidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015 son los siguientes:

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

A su vez, el procedimiento establecido en la ESU dispone expresamente los siguientes tiempos de respuesta a las diferentes PQRSDF:

Tipo	Subtipo	Días Háb
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 (Traslados)	5
	Solicitudes comerciales clientes potenciales	15
	Solicitud entre entidades públicas	10
	Solicitud de conceptos especializados, consulta	30
	Control político (5 días)	5
	Habeas Data (Consulta)	10
	Queja general	15
	Calidad de productos o servicios	15
	Servicios de vigilancia física (Traslados)	15
	Reclamo general	15
Queja	Calidad de productos o servicios	15
Reclamo	Servicios de vigilancia física	15
Sugerencia	Sugerencias productos y servicios	15
Felicitación	Felicitación productos y servicios	15
Denuncia	Denuncia	15

Se efectua una revisión cuantitativa considerando de las 418 peticiones, aquellas que estaban gestionadas hasta la fecha de corte, verificandóse que 39 de ellas, que constituyen el nueve punto uno por ciento (9,3 %) fueron respondidas por fuera de los plazos establecidos en la ley, mientras que 379, que constituyen el el noventa punto nueve por ciento (90.7%) se atendieron oportunamente.



El análisis de este criterio se realizó con base en los rangos de tiempo relacionados en los cuadros anteriores.

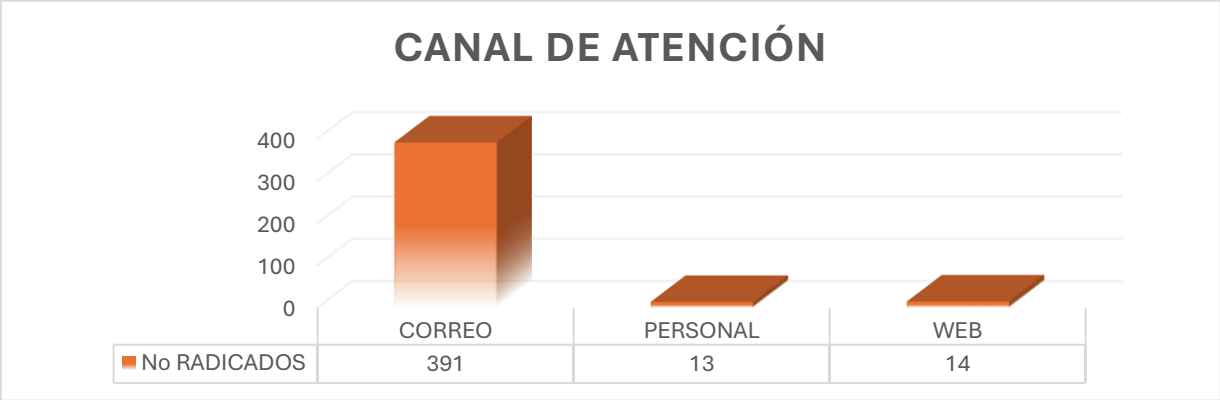


Se identificaron respuestas emitidas varios días después del vencimiento del plazo legal de 5 y 10 días establecidos por la norma. Así por ejemplo, la petición con radicado No. 20251006676 formulada por un concejal, en el ejercicio del control político, debía ser resuelta en un plazo máximo de 5 días hábiles, de conformidad con los tiempos establecidos en el procedimiento PQRSD de la ESU y de acuerdo con lo establecido en el artículo 16 de la ley 1909 de 2018 (Estatuto de la oposición política); Sin embargo, en la data se observa que se otorga un plazo de 15 días hábiles para su respuesta. Al 26 de noviembre de 2025 no se encuentra evidencia de haberse respondido esta petición.

De igual manera, el radicado No. 20251006685 debió ser respondido dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción por tratarse de una solicitud de información entre entidades públicas. No obstante, en la data se referencia un plazo máximo de respuesta de 15 días hábiles. Se responde el 20 de noviembre, es decir, 5 días después del plazo límite.

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 la mayor cantidad de peticiones (391). También se evidenció recepción de catorce (14) peticiones a través del sitio web (www.esu.com.co) y trece (13) de forma personal.



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 cuatrocientos dieciocho (418) peticiones, que representan el cien por ciento (100%). De estas, noventa y nueve (99), equivalentes al 23.7%, fueron remitidas a otras entidades u autoridades para su gestión.



CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES:

1. Durante el periodo examinado, la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas (ESU) recibió un total de 418 PQRSD. El mayor número de solicitudes siguen siendo las de información financiera (117) seguidas por las de expedición de certificados de prestación de servicios (71) y las relacionadas con información sobre contratos (50); siguen en orden descendente, las solicitudes sobre calidad del servicio, sobre empleados, petición de copias, información sobre procesos de contratación y certificados tributarios.

Se insiste en la recomendación de concebir un mecanismo automatizado que le permita al peticionario obtener los certificados de prestación de servicios y certificados tributarios de forma expedita y oportuna.

2. En informes anteriores se ha expuesto la necesidad de revisar y ajustar la parametrización del sistema de información (data) para la gestión de las PQRSD, ya que se han evidenciado inconsistencias, como en el cálculo de los tiempos límite para dar respuesta. A título de ejemplo se cita las siguientes peticiones:

PETICIÓN	DATO APORTADO	DATO CORRECTO
20251006676	Fecha límite de respuesta (nov 20)	Noviembre 05
20251006685	Fecha límite de respuesta (nov 21)	Noviembre 12

Se recomienda hacer los ajustes necesarios para lograr que el sistema arroje datos fiables ya que las inconsistencias citadas exponen a la entidad a incumplimientos en los tiempos de respuesta y dificultan el análisis de la información.

3. Durante el período evaluado se identificaron treinta y ocho (39) peticiones con respuesta extemporánea (ver anexo 1).



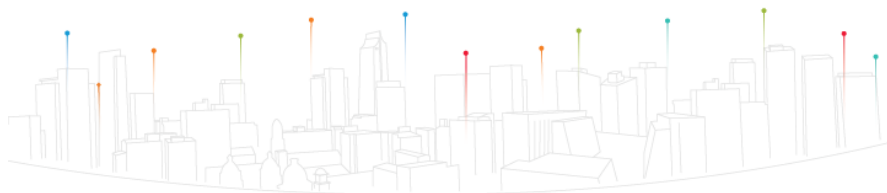
Foxit PDF Reader
Document

Se evidenciaron retrasos excesivos e injustificados en la gestión de algunas peticiones, situación que genera incumplimientos en los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente. No se emiten respuestas prontas, oportunas, claras, de fondo, suficientes, efectivas, congruentes y notificadas efectivamente tal como lo ha señalado en reiteradas ocasiones la Corte Constitucional colombiana.

El incumplimiento de estos plazos puede generar riesgos de carácter constitucional, legal y disciplinario, incluyendo la imposición de multas y la apertura de investigaciones por parte de los organismos de control. Adicionalmente, se advierte la existencia de riesgos jurídicos y reputacionales para la empresa derivados de la falta de oportunidad en las respuestas oficiales.

El retardo referenciado expone a la empresa a la materialización de riesgos jurídicos, incluyendo la eventual interposición de acciones de tutela por vulneración del derecho fundamental de petición y posibles afectaciones al derecho de acceso a la información pública, conforme a lo dispuesto en la Constitución Política.

Esta situación se evidencia, entre otros, en la petición con radicado No. 20251000632, presentada el 22 de enero de 2025, la cual, para la fecha de emisión del presente informe — diez meses y dos días después de su recepción— aún no cuenta con respuesta de fondo.



Como consecuencia de la ausencia de gestión oportuna, el peticionario se ha visto obligado a presentar solicitudes adicionales, requiriendo información sobre el avance del trámite, los tiempos estimados de respuesta y las gestiones realizadas por la ESU ante las entidades competentes.

Cada uno de estos escritos adicionales fue tramitado como una nueva petición, asignándoseles nuevos radicados: 20251003635 (27 de mayo de 2025) y 20251006449 (15 de octubre de 2025) e iniciando desde cero el conteo de términos sin resolver el asunto de fondo, lo que constituye un incumplimiento al deber constitucional y legal de proferir pronta respuesta a las peticiones formuladas por el ciudadano.

Lo anterior contraviene lo ordenado por el máximo órgano de control constitucional, el cual ha precisado, en relación con las características que deben cumplir las respuestas a las peticiones, que —según lo establecido en las sentencias T-610 de 2008 y T-490 de 2018, reiterado en la sentencia SU-213 de 2021—:

*“...la respuesta debe ser de fondo, esto es: (i) clara, “inteligible y de fácil comprensión”; (ii) precisa, de forma tal que “atienda, de manera concreta, lo solicitado, sin información impertinente” y “sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas”; (iii) congruente, es decir, que “abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado”, y (iv) consecuente, lo cual implica **“que no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada (...) sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”**. (resaltado nuestro).*

De igual forma, la petición radicada con el No. 20251004219, del 27 de junio de 2025, presentada por la Subsecretaria de Paz y Derechos humanos de la Gobernación de Antioquia, fue atendida de manera extemporánea y sin emitir una resolución de fondo, reiterando el patrón de incumplimiento identificado.

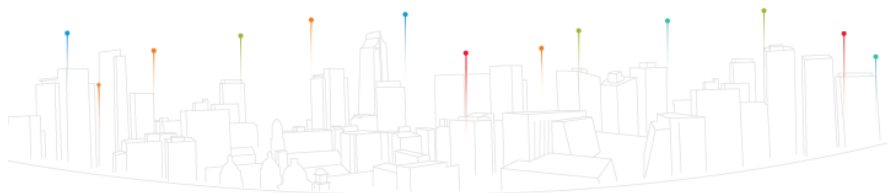
Se desconoce lo ordenado en la Ley 1437 de 2011 sustituida por la Ley 1755 de 2015 que, en el párrafo de su artículo 14, consagra lo siguiente: *“Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”*

Se recomienda acoger de forma inmediata lo ordenado por la norma, iniciando las acciones necesarias ante las entidades de las cuales se requiere información o respuesta y poder dar una resolución pronta, completa y de fondo al peticionario. Además, implementar acciones correctivas y preventivas orientadas a asegurar la respuesta oportuna de las peticiones, así como mecanismos de monitoreo y seguimiento que permitan minimizar los riesgos asociados a esta situación.

4. Se observaron peticiones que revisten importancia jurídica que son tramitadas, respondidas y firmadas por servidores del nivel profesional que no ostentan potestades de decisión o autoridad. Lo anterior expone a la empresa a posibles investigaciones disciplinarias contra el funcionario, a la invalidez de la respuesta emitida y la posibilidad de que el peticionario acuda a la acción de tutela para reclamar el cumplimiento y una respuesta adecuada y de fondo. Lo expuesto se presenta en peticiones como las siguientes:
 - 20251006685
 - 20251005899

Se recomienda revisar la pertinencia jurídico-administrativa y las posibles consecuencias que puede acarrear para la entidad el asignar funcionarios que no tienen facultades para firmar las respuestas que se le da a las PQRSD, especialmente las de orden jurídico-contractual.

5. El procedimiento con código PR-M3-G5-2, versión 5 (PQRSDF) establece en la actividad No. 3 (dar respuesta) que, cuando la PQRSDF es multidependencia se deberán determinar los roles de aportador de insumo y consolidador conforme a lo reglado en la circular 202460000226 de 2024.



Teniendo en cuenta la condición anterior, se consultó al secretario general de la ESU la forma en que se asignan los roles, concluyendo que el de consolidador lo asigna este funcionario a uno de los profesionales de su dependencia y que el aportador del insumo se establece en mesas de trabajo. Sin embargo, la auditoría evidenció que no hay un procedimiento, lineamiento o directriz que regle dichas asignaciones.

Se recomienda establecer un procedimiento que establezca los mecanismos, responsables, funciones, alcance y demás aspectos relevantes para el cumplimiento y ejercicio de los roles establecidos en esta actividad.

6. La actividad 5 del procedimiento PQRSDF establece un seguimiento al proceso de respuesta a las peticiones asignado al técnico administrativo G1- gestión documental. Durante la entrevista con el funcionario citado se informó que la ejecución de esta actividad fue reasignada a la Gerencia General. Se recomienda hacer la actualización pertinente en el procedimiento.
7. Se sugiere que se dé cumplimiento a lo establecido en la actividad 10 del procedimiento en el sentido de remitir a la Oficina de Control Interno (Dirección de Evaluación y Control), mediante correo electrónico, el informe semestral de PQRSDF que se estructura en la entidad.
8. Se reitera al sugerencia formulada en informes anteriores de enviar a la dirección de Evaluación y Control de la ESU una copia de las PQRSDF presentadas por entes de control o funcionarios con potestad de control político para fortalecer la relación con dichos organismos y garantizar respuestas oportunas, de fondo y completas por parte de la empresa.
9. Se reitera el llamado a la entidad para optimizar la gestión integral de las PQRSDF, asegurando su trámite dentro de los términos establecidos por la normativa y con mayores niveles de eficiencia. En este sentido, se sugiere asignar personal competente y debidamente capacitado, que cuente con las habilidades necesarias para realizar una adecuada clasificación, análisis y direccionamiento de las solicitudes que ingresan a la ESU.

Atentamente,

JORGE HERNÁN LOPERA TABORDA
Director de Evaluación y Control

Proyectó: Mónica Maya García. (Auditora legal)