



PROCESO DE GESTIÓN DEL SERVICIO INFORME DE PQRSDF – CUARTO TRIMESTRE DE 2025

El presente informe consolida y analiza la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas durante el cuarto trimestre de 2025, con el objetivo de evaluar el volumen de solicitudes, los tiempos de respuesta, el nivel de cumplimiento normativo y las oportunidades de mejora en la atención a la ciudadanía.

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 este periodo antes mencionado en materia de cumplimiento a las PQRSDF.

La Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas - ESU, presenta el informe consolidado recibidas y atendidas por la Entidad a través de los diferentes canales de atención, durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2025.

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



Clasificación de PQRSDF

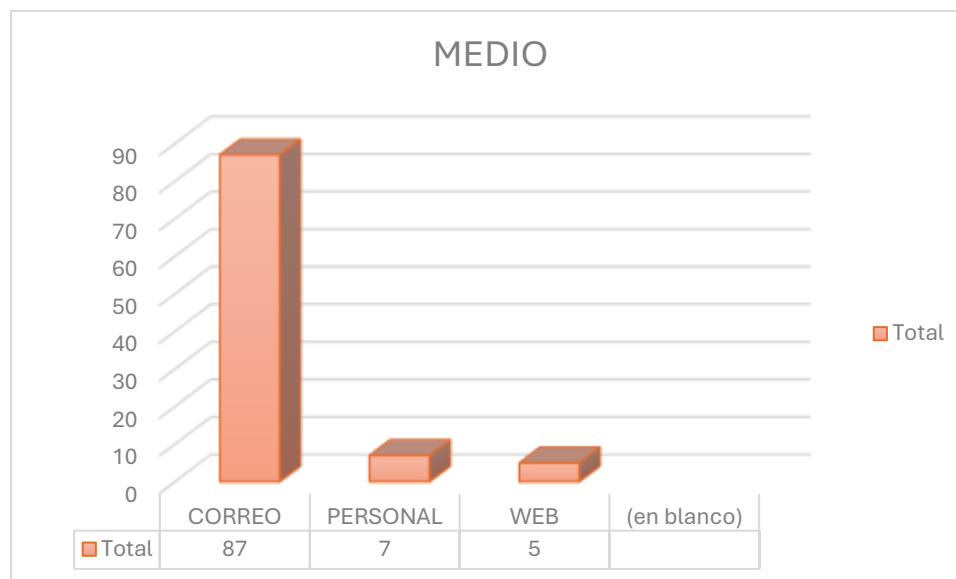
Etiquetas de fila	Cuenta de clasificación
CALIDAD DEL SERVICIO	23
CERTIFICADOS CONTRATOS PROVEEDOR	6
CERTIFICADOS PRESTACION DE SERVICIOS PERSONA NATURAL	18
INFORMACION DE CONTRATOS	15
INFORMACION EMPLEADOS	7
INFORMACION FINANCIERA	15
INFORMACION PROCESOS CONTRATACION	1
OTROS	1
PETICION COPIAS	9
PORTAL DE CONTRATACION	1
SOLICITUDES CIUDADANO	3
(en blanco)	
Total general	99

La distribución por clasificación muestra que la mayor parte de las PQRSDF se concentra en **solicitudes asociadas a información, certificaciones y validaciones de calidad del servicio**, lo que confirma que la ESU es percibida principalmente como una entidad técnica y de consulta especializada. Este comportamiento es coherente con su rol institucional y con la naturaleza de los servicios que presta.

Las categorías con menor volumen (peticiones puntuales, copias, accesos a portales u otros requerimientos específicos) evidencian que la mayoría de los ciudadanos busca **orientación clara y respaldo técnico**, más que manifestar inconformidades. Esto refuerza la importancia de fortalecer la información preventiva y los contenidos explicativos, como mecanismo para reducir solicitudes repetitivas y optimizar tiempos de atención.

Desde una perspectiva aplicada, este análisis sugiere oportunidades concretas y realistas para la ESU: estandarizar **respuestas para las tipologías más frecuentes**, mejorar la **claridad de la información publicada** y fortalecer la gestión del conocimiento interno, sin requerir cambios estructurales ni compromisos que superen la capacidad operativa actual.

CLASIFICACIÓN POR MEDIO DE RECEPCIÓN



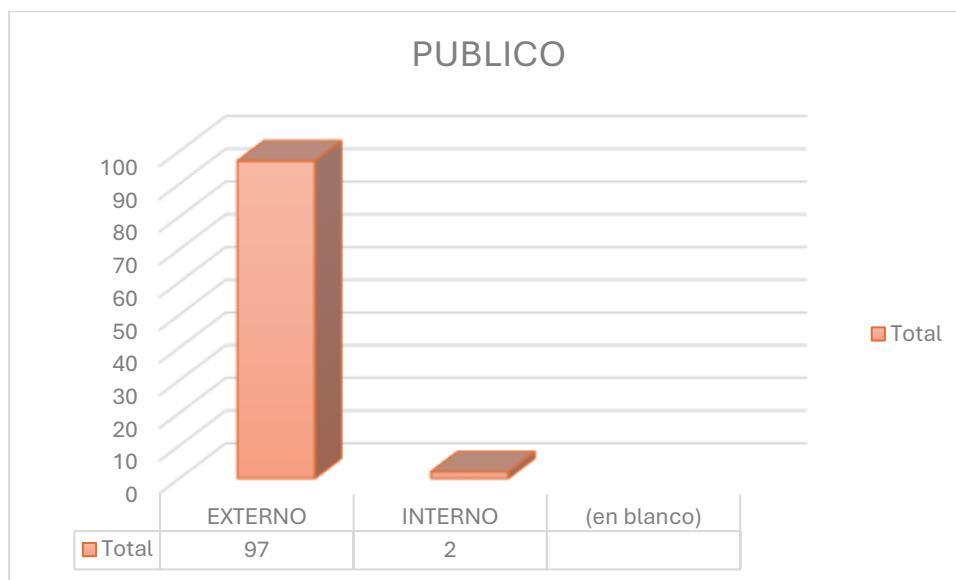
Durante el periodo analizado, el **correo electrónico** se consolida como el principal canal de recepción de las PQRSDF, con **87 solicitudes**, lo que representa la amplia mayoría del total recibido. Este comportamiento confirma que el correo continúa siendo el medio más accesible y reconocido por la ciudadanía para comunicarse con la ESU.

No obstante, se evidencia la utilización de **canales complementarios**, como la atención **personal (7 casos)** y el **canal web (5 casos)**, que, aunque aún tienen una participación baja, reflejan una diversificación gradual en las formas de contacto con la entidad. Esta distribución sugiere que existen oportunidades para fortalecer el uso de canales alternativos, siempre de manera progresiva y acorde con la capacidad operativa, con el fin de optimizar la atención y mejorar la experiencia del usuario sin generar impactos negativos en la gestión interna.

En términos generales, el comportamiento por medio de recepción es coherente con la naturaleza de los servicios de la ESU y permite contar con información útil para ajustar, de forma responsable, las estrategias de atención y orientación a la ciudadanía.

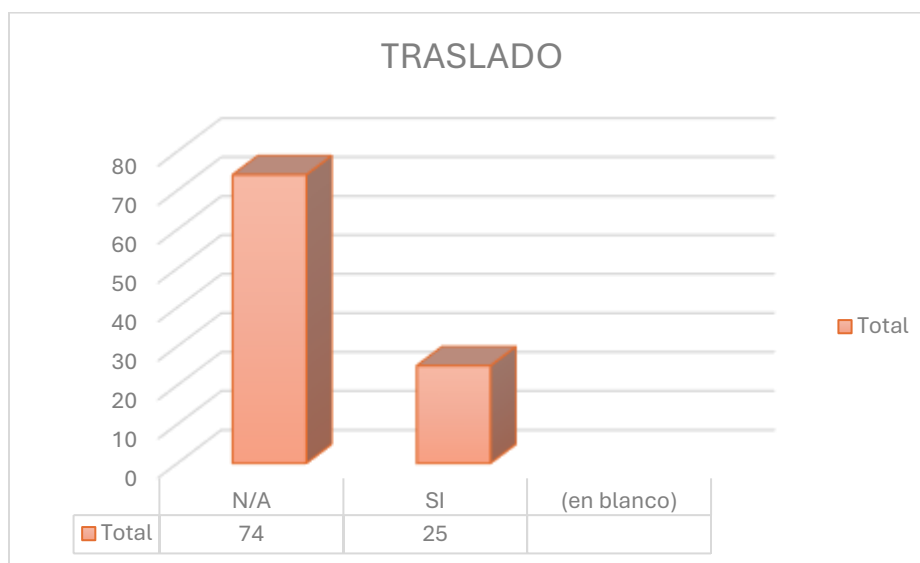


PÚBLICO



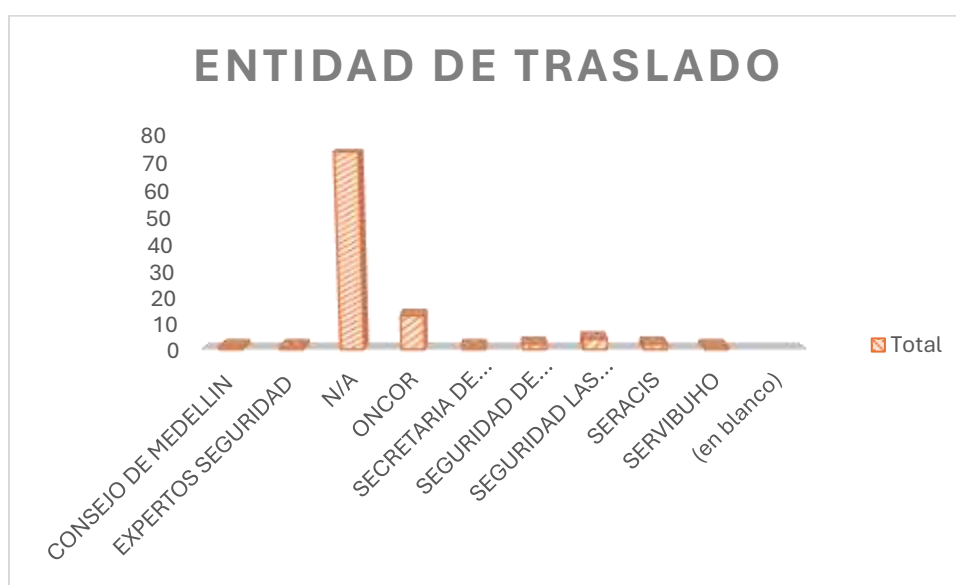
El análisis muestra que más del **97 % de las PQRSDF** corresponden al público externo que sigue aumentando, confirmando el rol ciudadano como principal demandante de información y servicios. Se recomienda reforzar los canales de comunicación externos y, paralelamente, fortalecer los procesos internos de atención para los colaboradores de la entidad.

TRASLADO



El análisis evidencia que la gran mayoría de los casos registrados no requieren de una gestión de movilidad, con un predominio de 74 registros bajo la categoría "N/A", lo cual representa aproximadamente el 75% del total. Por su parte, las 25 solicitudes que sí marcaron la opción "SI" deben gestionarse con atención específica, ya que representan la cuarta parte de la muestra que efectivamente demanda una logística de traslado frente a los requerimientos del proceso. Al igual que en el indicador de público, no se presentan datos en blanco, lo que asegura que la totalidad de los registros han sido debidamente categorizados para su seguimiento.

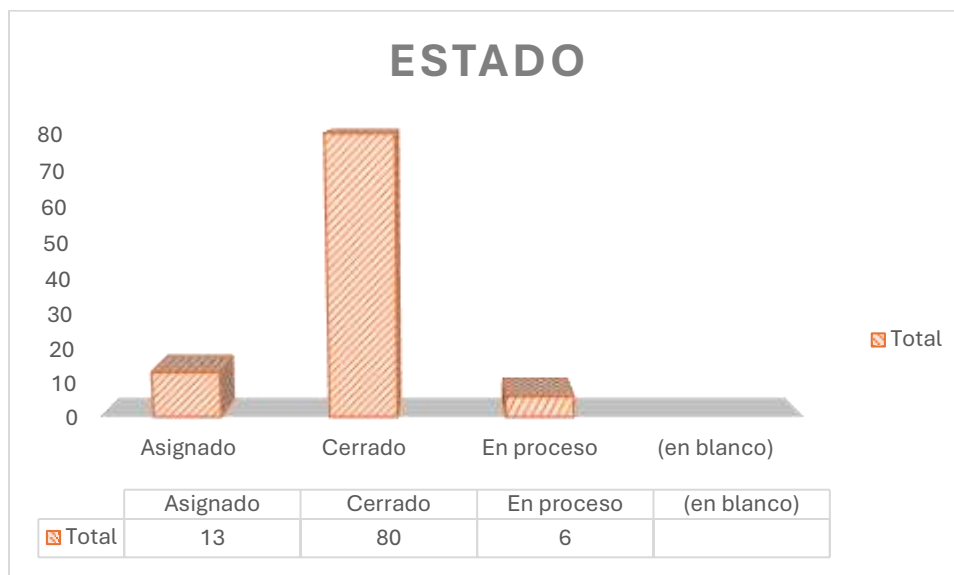
Clasificación por traslado a otras entidades



El análisis evidencia que la gran mayoría de los registros no requieren ser derivados a una entidad externa, con un predominio de 74 casos bajo la categoría "N/A". La dispersión que se nota entre múltiples entidades (como el Consejo de Medellín, Expertos Seguridad y Seracis, entre otros) refleja la diversidad de los requerimientos, los cuales deben gestionarse con prioridad y seguimiento específico para asegurar el cumplimiento de los compromisos ante cada organismo de control.

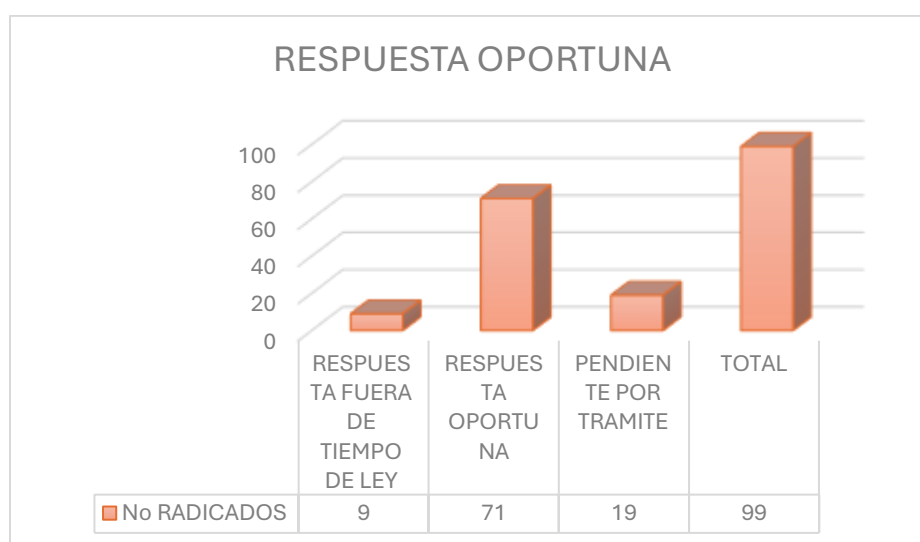
El volumen de solicitudes relacionadas con ONCOR es relevante y sugiere la necesidad de mantener coordinación especial con esta entidad para garantizar una adecuada gestión.

ABIERTAS Y CERRADAS



El análisis del indicador evidencia que la gran mayoría de las solicitudes han sido concluidas satisfactoriamente, con un total de **80 casos en estado "Cerrado"**. Este volumen refleja una gestión efectiva en el flujo de trabajo, logrando resolver el **81%** de los requerimientos totales. Sin embargo, se debe poner especial cuidado en las **19 solicitudes restantes**, distribuidas entre **13 casos "Asignados"** y **6 "En proceso"**. Estos registros representan la carga activa que debe gestionarse con prioridad para asegurar el cumplimiento de los términos legales y evitar compromisos frente a los ciudadanos o entes de control por respuestas extemporáneas.

RESPUESTA OPORTUNA





Los resultados evidencian que la gestión de PQRSDf presenta un desempeño mayoritariamente favorable en términos de oportunidad. Del total de 99 solicitudes, 71 fueron atendidas dentro de los tiempos establecidos por la ley, lo que confirma un nivel de cumplimiento adecuado y consistente con la capacidad operativa actual de la entidad.

No obstante, se identifican 9 respuestas fuera del tiempo legal y 19 solicitudes pendientes por trámite al cierre del periodo. Estas cifras, aunque no predominantes, reflejan retos asociados a la complejidad de algunos casos, a la necesidad de articulación con otras dependencias o entidades, y a los tiempos propios de ciertos trámites administrativos.

Recomendaciones

- Realizar instructivos que ayuden al correcto funcionamiento del Sistema de Gestión Documental por parte de los funcionarios que deban conocer el proceso para la asociación de respuestas en el Sistema en cuanto a PQRSDf.
- Brindar apoyo a los funcionarios en el correcto manejo y gestión de PQRSDf 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 PQRSDf 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 HyperBPM para la generación de alertas de seguimiento al proceso de PQRSDf en todas sus fases.

CONCLUSIONES

Durante el cuarto trimestre de 2025, la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU gestionó las PQRSDf recibidas a través de los diferentes canales de atención, evidenciando un volumen de solicitudes acorde con su rol institucional y con la demanda ciudadana esperada para el periodo analizado.



El análisis de la tipología de las PQRSDF muestra que la mayoría corresponde a peticiones, lo cual ratifica que la principal interacción de la ciudadanía con la entidad se orienta a la solicitud de información, orientación y gestión administrativa, más que a la presentación de quejas o reclamos.

El correo electrónico se consolida como el principal medio de recepción, concentrando la mayor parte de las solicitudes, lo que confirma su pertinencia como canal institucional. No obstante, se evidencia la utilización incipiente de canales complementarios, lo que refleja una diversificación gradual en los mecanismos de contacto.

Más del 97 % de las PQRSDF corresponden a público externo, lo cual confirma que la ciudadanía continúa siendo el principal demandante de información y servicios, aspecto que debe ser considerado en la planeación y fortalecimiento de los procesos de atención.

La mayoría de los registros no requiere gestión de movilidad ni traslado a entidades externas, lo que facilita su control interno. Sin embargo, los casos que sí demandan articulación interinstitucional requieren seguimiento específico para asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

En términos de oportunidad, se evidencia que 71 de las 99 solicitudes fueron atendidas dentro de los términos de ley. No obstante, se identifican 9 respuestas fuera del tiempo legal y 19 solicitudes pendientes por trámite, las cuales representan un riesgo potencial frente al cumplimiento normativo si no se gestionan de manera prioritaria.

El estado de cierre del 81 % de las solicitudes refleja una gestión operativa adecuada; sin embargo, las solicitudes activas deben mantenerse bajo seguimiento permanente para evitar respuestas extemporáneas y observaciones por parte de los organismos de control.

RECOMENDACIONES

Fortalecer los mecanismos internos de seguimiento y control de tiempos, especialmente para las solicitudes asignadas y en proceso, con el fin de prevenir vencimientos de términos legales.

Revisar y optimizar la clasificación inicial de las PQRSDF, de manera que la asignación de responsables se realice de forma oportuna y acorde con la naturaleza de cada requerimiento.

Mantener y fortalecer la coordinación con entidades externas, particularmente en los casos recurrentes, con el fin de mejorar la trazabilidad y oportunidad de las respuestas.

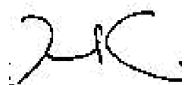


Consolidar el correo electrónico como canal principal de atención, complementándolo progresivamente con el fortalecimiento de los canales web y presencial, conforme a la capacidad operativa de la entidad.

Implementar acciones de comunicación preventiva, orientadas a mejorar la claridad y disponibilidad de la información institucional, con el propósito de reducir solicitudes repetitivas y optimizar la gestión de las PQRSDF.

Realizar seguimiento periódico a los indicadores de oportunidad, cierre y tipología, como insumo para la toma de decisiones y la mejora continua del proceso de atención a la ciudadanía.

Cordialmente,



Isabel Cristina Aguilar

Profesional Universitario Grado 1

Líder del proceso de Gestión del Servicio

Oficina Estratégica