


Centro de Información Documental
Fecha: 29/05/2026 : 11:02 AM
Tipo Documental: Informe de auditoria
ESU-Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas



20260004778

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

Noviembre 1 de 2025 a abril 30 de 2026

EMPRESA PARA LA SEGURIDAD Y SOLUCIONES URBANAS – ESU

Presentado a:

MATEO GONZÁLEZ BENITEZ

Gerente General ESU

Presentado por:

ANDREA QUIRAMA GARCIA

Director de Evaluación y Control- ESU-

Proyectado por:

Equipo de Evaluación y Control

Medellín, mayo de 2026

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 2026, 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 de noviembre de 2025 y el 30 de abril de 2026.

Durante dicho seguimiento se verificó el cumplimiento 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 noviembre de 2025 y el 30 de abril de 2026. 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 (Facebook, Youtube, LinkedIn, Instagram).
- ✓ 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 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 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 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 Dec. 1069 de 2015, Dec. Único Regl. del Sector Justicia y del Dcho., 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 presenta en cumplimiento del inciso 2 del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 para lo que se evaluó el tratamiento dado a 209 PQRSD recibidas entre el 1.º de noviembre de 2025 y el 30 de abril de 2026 registradas en los sistemas de administración documental de la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU (HyperBPM).

El análisis se desarrolló desde una perspectiva cuantitativa y cualitativa, considerando la naturaleza de las solicitudes, su clasificación temática, los canales de atención y la oportunidad en las respuestas emitidas.

1. NATURALEZA

TIPO de PQRSD	Cantidad
Peticiones	200
Quejas	8
Denuncias	1
TOTAL	209

Con base en un total de 209 PQRSD presentadas, la distribución porcentual es la siguiente:

Tipo de solicitud	Cantidad	Porcentaje
Peticiones	200	95,69 %
Quejas	8	3,83 %
Denuncias	1	0,48 %
TOTAL	209	100 %

2. SUBCLASIFICACIÓN

Etiqueta de fila	Número radicados
Información financiera	56
Calidad del servicio	32
Certificados de prestación de servicios de persona natural	30
Información sobre contratos	25
Información de empleados	17
Otros	17
Petición de copias	14
Certificados de contratos de proveedores	7
Solicitudes de los ciudadanos	5
Portal contratación	1
Pagos Proveedor	1
Información sobre procesos de contratación	3
Denuncias	1
Total	209

3. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE LAS PQRSD

Los plazos máximos para dar respuesta a las PQRSD se encuentran establecidos en la ley 1755 de 2015 y son los siguientes:

PETICIÓN	Actuación que impulsa una persona natural o jurídica ante la entidad.	15 días
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	Solicitud de información o documentos entre autoridades.	10 días
QUEJA	Manifestación de protesta o inconformidad frente al servicio.	15 días
RECLAMO	Exigencia o solicitud por deficiencias en la prestación del servicio.	15 días
SOLICITUD	Petición de opinión o criterio institucional.	15 días
DENUNCIA	Comunicación de presuntas irregularidades para investigación.	15 días
CONSULTA	Solicitud de concepto institucional sobre asuntos de competencia.	30 días
SUGERENCIA	Propuesta para mejorar la gestión o el servicio.	15 días
TRASLADO	Remisión de la petición a la autoridad competente.	5 días

De la misma forma, el procedimiento de la ESU para la gestión de las PQRSD código PR-M3-GS-2, Versión 5, dispone expresamente los tiempos de respuesta conforme a las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, relacionando de forma detallada los plazos perentorios para dar respuesta a las peticiones que de forma reiterada son recibidas en la entidad y que responden a las actividades específicas y especializadas que son ejecutadas en la ESU.

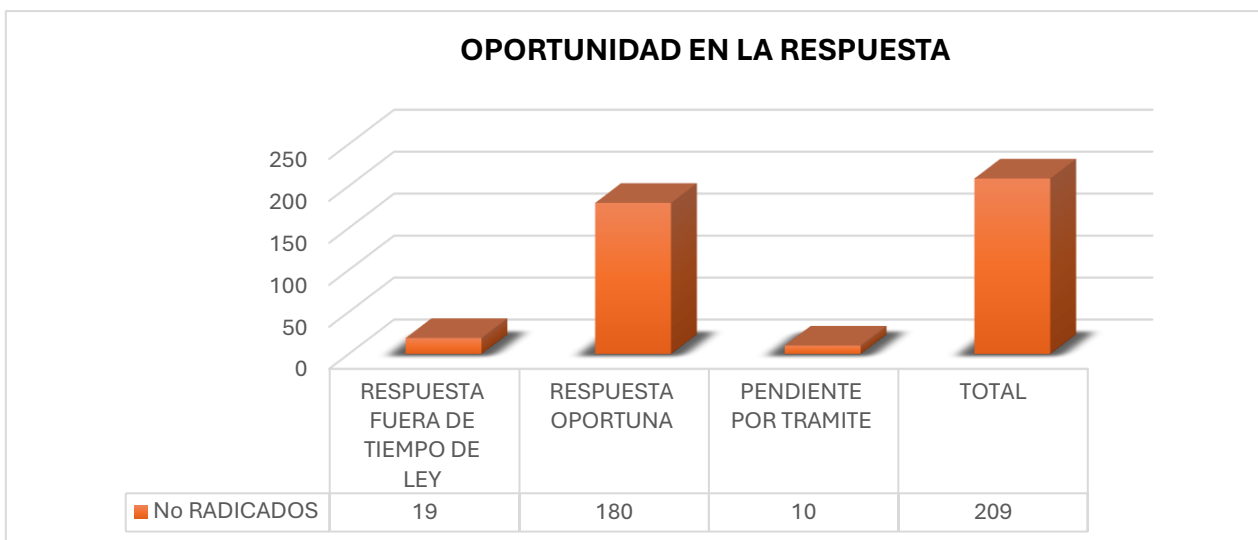
Estos plazos se definen así:

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

Tomando como referencia los términos legales aplicables y la información registrada en el Sistema de Administración Documental HyperBPM, la Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas – ESU realizó una evaluación cuantitativa de las peticiones recibidas durante el período analizado.

De las 209 peticiones registradas, 199 se encontraban gestionadas a la fecha de corte. Sobre este universo se evidenció que 180 peticiones (90,46%) fueron atendidas dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente, mientras que 19 peticiones (9,54%) fueron respondidas de manera extemporánea, es decir, por fuera de los términos legales aplicables.

Adicionalmente, se observó que, a la fecha de corte, 10 peticiones permanecían asignadas para trámite; no obstante, estas aún se encontraban dentro del plazo legal previsto para su atención y respuesta. Es así como presentó el siguiente resultado:



Durante la verificación de los términos de respuesta de las PQRSDF, se evidenció que el sistema de información no se encuentra parametrizado para reconocer automáticamente los días no laborados definidos institucionalmente ni los sábados habilitados para compensación, lo que puede generar imprecisiones en el cálculo de los días hábiles y de los términos legales de respuesta.

Esta deficiencia genera riesgo de errores en la determinación de la oportunidad o extemporaneidad de las respuestas a las PQRSDF, comprometiendo la confiabilidad de los reportes de gestión, el seguimiento al cumplimiento normativo y la toma de decisiones basada en dicha información.

La situación anterior se evidencia en peticiones cuya gestión fue calificada como oportuna cuando en realidad resultó ser extemporánea y por lo tanto cambia los porcentajes plasmados en la gráfica precedente titulada “oportuna en la respuesta”.

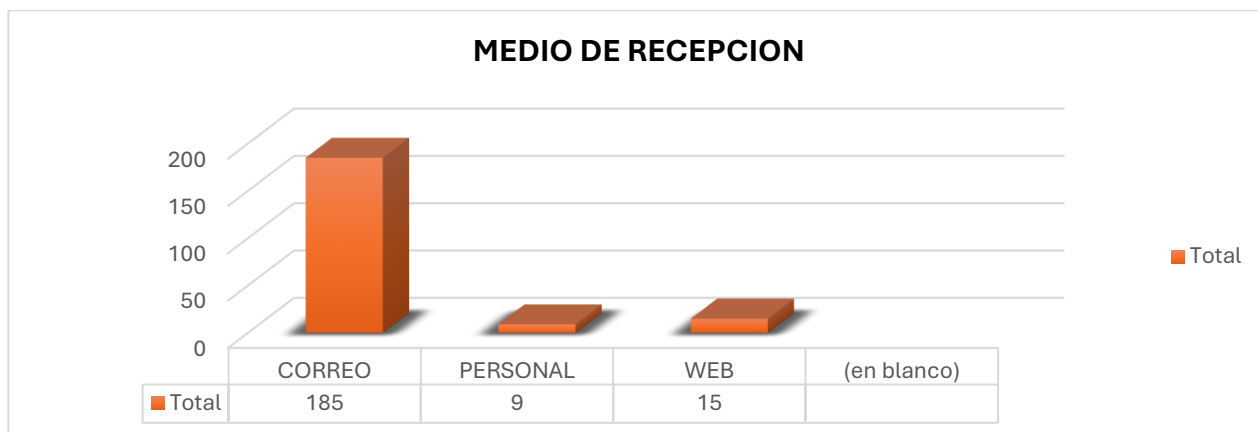
Estas son las PQRSD referidas:

Radicado	Fecha Creación	Fecha Cierre	Días límite de respuesta	Tiempo de respuesta reportado por la ESU	Días calculados por la auditoría	Resultado reportado por la ESU	Resultado calculado por la auditoría	Diferencia	Análisis
20261000 406	21/01/26	4/02/26	10	10	11	Oportuna	Extemporánea.	1 día hábil	No se toma el 31 de enero como día hábil.
20261000 460	23/01/26	13/02/26	15	15	16	Oportuna	Extemporánea.	1 día hábil	No se toma el 31 de enero como día hábil
20261000 541	26/01/26	16/02/26	15	15	16	Oportuna	Extemporánea.	1 día hábil	No se toma el 31 de enero como día hábil.
20261000 827	10/02/26	3/03/26	15	15	16	Oportuna	Extemporánea.	1 día hábil	No se toma el 28 de feb. como día hábil
20261001 318	25/02/26	18/03/26	15	15	17	Oportuna	Extemporánea.	2 días hábiles	No se toma el 28 de febrero ni el 14 de marzo como días hábiles.

Se concluye, con base en lo constatado, que el número de peticiones respondidas por fuera de término fue 24 (12.06%) y 175 (87.94%) se respondieron en oportuna de las 199 peticiones que fueron gestionadas en el periodo analizado.

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 (185). También se evidenció recepción de quince (15) peticiones a través del sitio web (www.esu.com.co) y nueve (9) de forma personal.

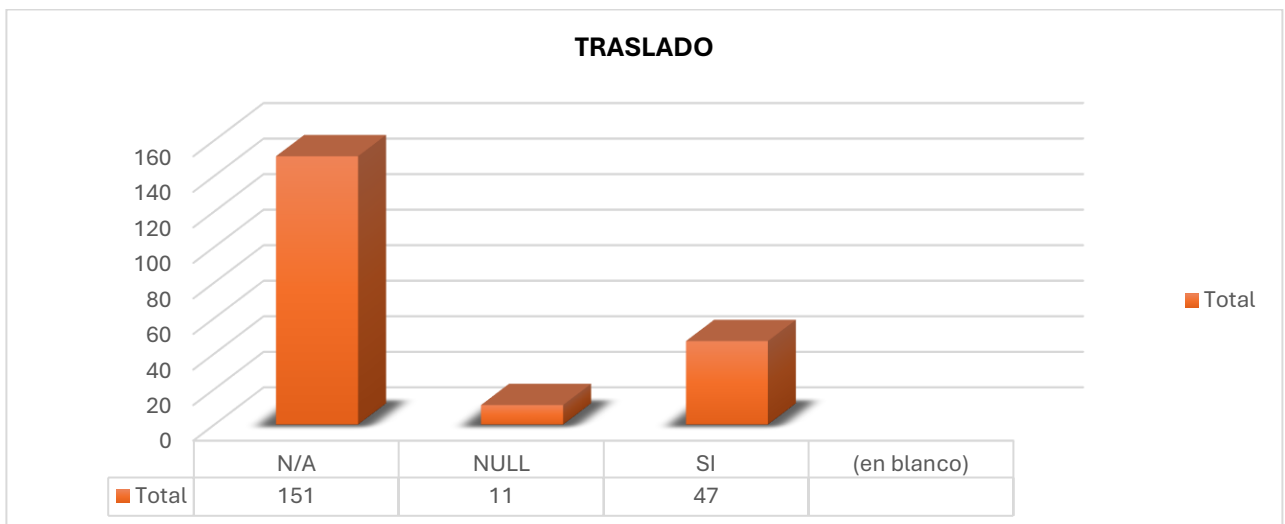


5. PETICIONES TRASLADADAS

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”.

De las peticiones recibidas en el período objeto de análisis, se dio traslado a un total de cuarenta y siete (47) que fueron remitidas a otras entidades u autoridades para su gestión ya que la ESU carece de competencia para tratarlas y 11 (NULL) son las que están en proceso de gestión.



Del análisis de las peticiones objeto de traslado se evidenció que la mayor proporción corresponde a asuntos relacionados con la prestación de servicios de vigilancia. En estos casos, las solicitudes son remitidas a los aliados estratégicos responsables de la ejecución de dicha línea de servicio, por ser los directamente competentes para atender, gestionar y emitir respuesta frente a los requerimientos formulados por los ciudadanos.

Lo anterior permite concluir que una parte significativa de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas por la Entidad se encuentra asociada a la prestación de servicios de vigilancia contratados a través de terceros, circunstancia que incide de manera relevante en la gestión de las PQRSDF y en la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento a las respuestas emitidas por dichos aliados.

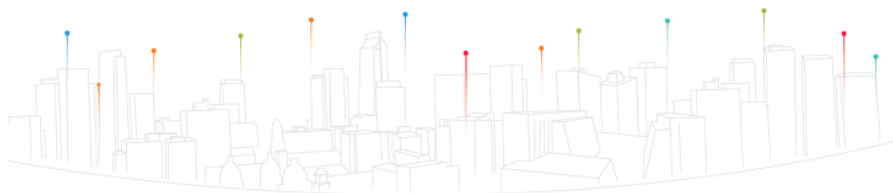
CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES:

1. La Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas (ESU) recibió un total de 209 PQRSDF durante el lapso comprendido entre noviembre 1 de 2025 y abril 30 de 2026 y la mayor concentración de PQRSDF recepcionadas corresponde a solicitudes de información financiera, con 56 registros.

En orden descendente, se identificaron solicitudes relacionadas con la calidad del servicio (32), la expedición de certificados de prestación de servicios de persona natural (30), información contractual (25), información sobre empleados (17), otras solicitudes (17), petición de copias (14), certificados de contratos de proveedores (7), solicitudes ciudadanas (5), información sobre procesos de contratación (3), portal de contratación (1), pagos a proveedores (1) y denuncias (1).

Lo anterior evidencia una mayor recurrencia de requerimientos asociados al acceso a información administrativa, financiera y contractual de la entidad.

2. Continúan profiriéndose respuestas por fuera de los plazos legalmente establecidos incumpliendo lo establecido en el párrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, el cual dispone que, cuando excepcionalmente no sea posible atender una petición dentro de los términos legales, la entidad debe comunicar oportunamente dicha circunstancia al interesado antes del vencimiento del plazo, exponiendo las causas de la demora e informando el nuevo término para resolverla, sin que este exceda el doble del plazo inicialmente previsto.



Por lo tanto se insiste en la urgencia de fortalecer los controles asociados a la gestión y seguimiento de los términos de respuesta de las PQRSDf, considerando que este incumplimiento mantiene vigente la exposición de la Entidad a riesgos constitucionales, legales, disciplinarios, jurídicos y reputacionales, además de posibles requerimientos, investigaciones o sanciones por parte de los organismos de control, así como afectaciones a los derechos de los ciudadanos y a la imagen institucional de la ESU.

Se recomienda implementar acciones correctivas y preventivas orientadas a mejorar los mecanismos de monitoreo, control y alertamiento sobre los vencimientos, así como realizar análisis de causas que permitan identificar y mitigar los factores que generan extemporaneidad en las respuestas.

3. Si bien la entidad viene aplicando los roles de "consolidador" y "aportador de insumos" en la gestión de PQRSDf multidependencia, se reitera la recomendación de avanzar en su formalización mediante un lineamiento o directriz que defina responsabilidades, mecanismos de coordinación y controles asociados.

Lo anterior contribuirá a fortalecer la trazabilidad del proceso, mejorar la articulación entre dependencias y facilitar el cumplimiento oportuno de los términos de respuesta.

4. Se constató la falta de parametrización del sistema de información para la gestión de las PQRSDf. No se contabilizan los días sábados que se laboran para compensar días hábiles que por decisiones administrativas y de alta gerencia no se trabajan lo cual genera inconsistencias en la data utilizada para los informes que se deben rendir respecto a la gestión de éstas, como por ejemplo en el cálculo de los tiempos límite para dar respuesta.

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.

5. Se recomienda adoptar y fortalecer los mecanismos de control, seguimiento y supervisión necesarios para garantizar que el cien por ciento (100%) de las PQRSDf recibidas por la Entidad sean atendidas dentro de los términos legales y con estricto cumplimiento de los criterios de claridad, oportunidad, integridad y respuesta de fondo. Lo anterior, considerando que el derecho fundamental de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por la Ley 1755 de 2015, impone a las autoridades el deber ineludible de emitir respuestas completas, precisas, congruentes y efectivas frente a cada uno de los asuntos planteados por los ciudadanos.

6. En consecuencia se considera importante incrementar los niveles de cumplimiento en la oportunidad de las respuestas al 100%, toda vez que la atención adecuada de las PQRSDf constituye un mandato de obligatorio cumplimiento y no una meta susceptible de cumplimiento parcial.

Las respuestas extemporáneas, incompletas o que no resuelvan de fondo lo solicitado mantiene expuesta a la entidad a riesgos constitucionales, legales, disciplinarios, administrativos, reputacionales y de pérdida de confianza ciudadana, además de eventuales requerimientos, investigaciones y sanciones por parte de los organismos competentes.

Atentamente,

ANDREA QUIRAMA GARCIA
Directora de Evaluación y Control

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