

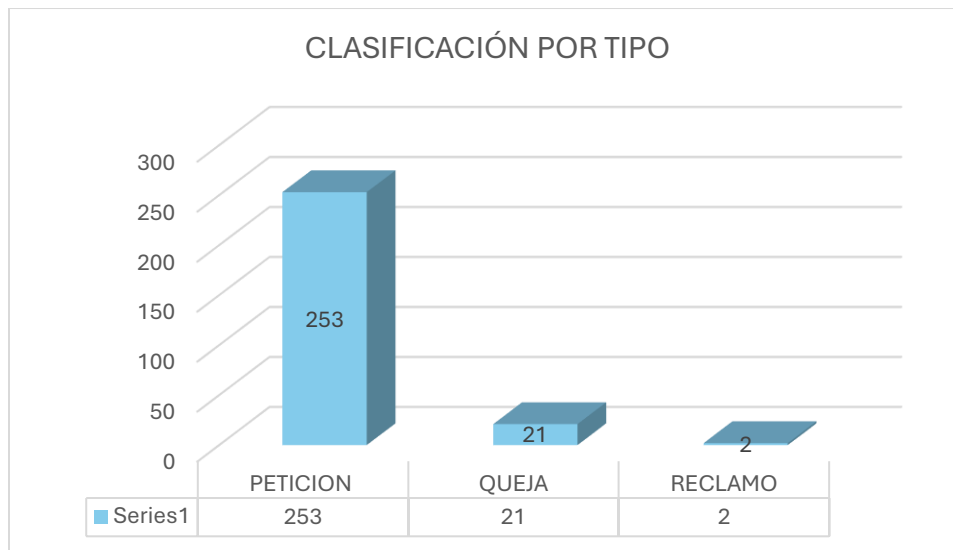
PROCESO DE GESTIÓN DEL SERVICIO INFORME DE PQRS – PRIMER SEMESTRE DE 2024

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 el primer trimestre 2024 en materia de cumplimiento a las PQRSF.

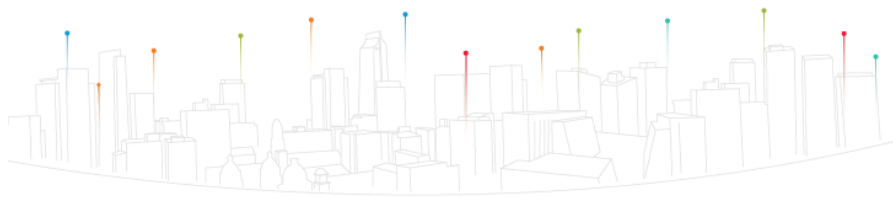
La Empresa para la Seguridad y Soluciones Urbanas - ESU, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRSF, recibidas y atendidas por la Entidad a través de los diferentes canales de atención, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2024.

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 POR TIPO



En el periodo se recibieron 276 PQRSF Peticiones 91.7% - Quejas 7.6% - Reclamo 2%.

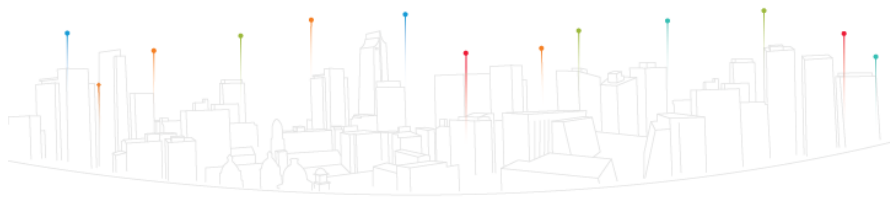


CLASIFICACIÓN DE PQRSF

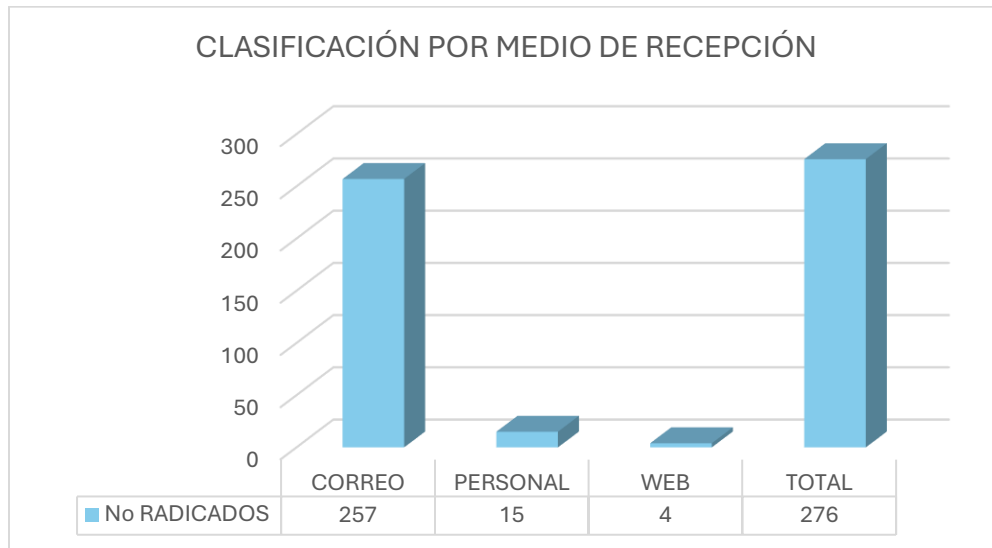


CLASIFICACIÓN DE PQRSF

Etiqueta de fila	No RADICADOS
CALIDAD DEL SERVICIO	40
ALIADOS PROVEEDORES	1
CERTIFICADOS CONTRATOS PROVEEDOR	12
CERTIFICADOS PRESTACION DE SERVICIOS PERSONA NATURAL	110
CERTIFICADOS TRIBUTARIOS	6
COMERCIAL	1
INFORMACION DE CONTRATOS	18
INFORMACION EMPLEADOS	26
INFORMACION FINANCIERA	29
INFORMACION PROCESOS CONTRATACION	2
OTROS	1
PAGO PROVEEDOR	1
PETICION COPIAS	17
SOLICITUDES CIUDADANO	6
SOLICITUDES CLIENTES	6
Total General	276

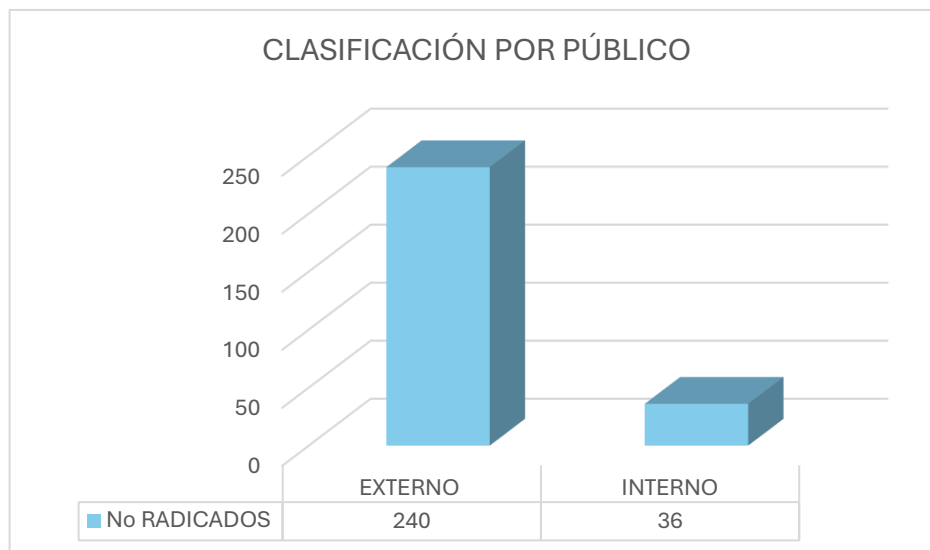


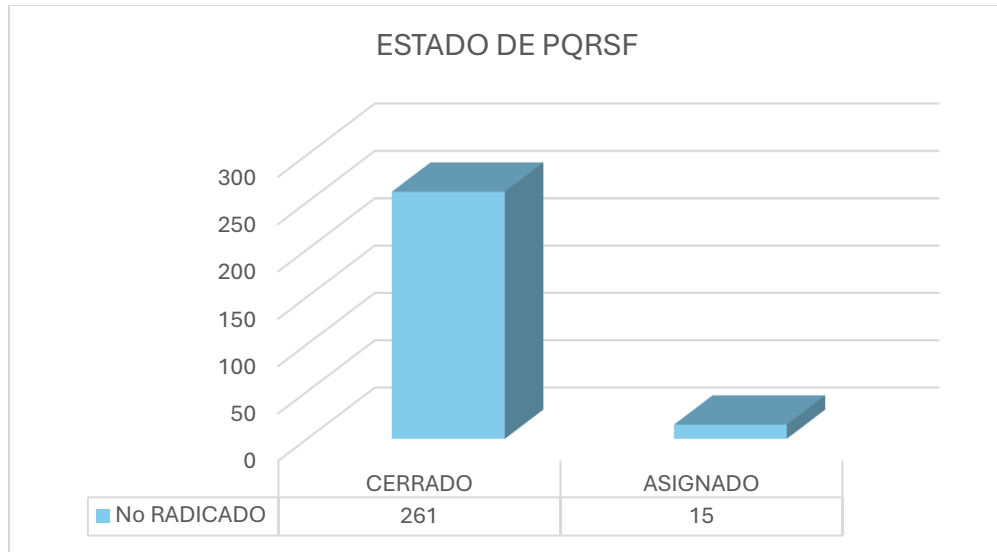
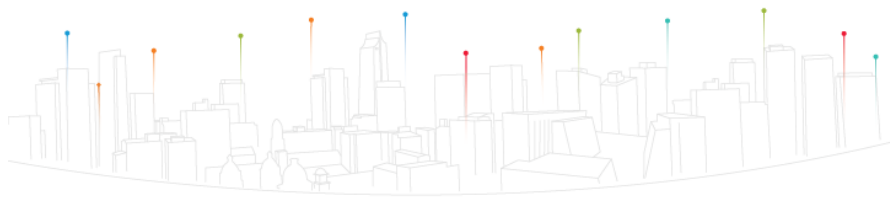
CLASIFICACIÓN POR MEDIO DE RECEPCIÓN



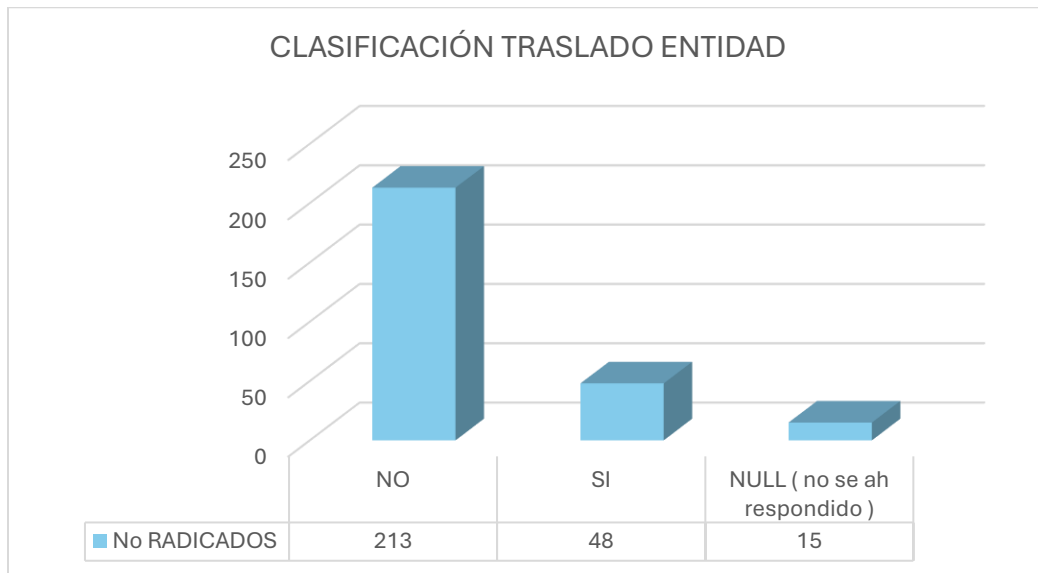
En cuanto al medio a través del cual se recibieron las 276 PQRSF, el más utilizado fue el correo electrónico info@esu.com.co con el 93%, seguido de la página web www.esu.com con el 1% y de manera presencial 5%.

CLASIFICACIÓN POR TIPO DE ENTRADA

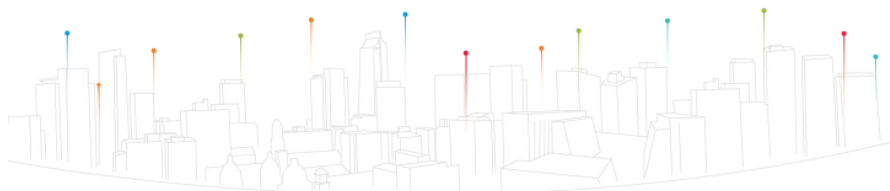




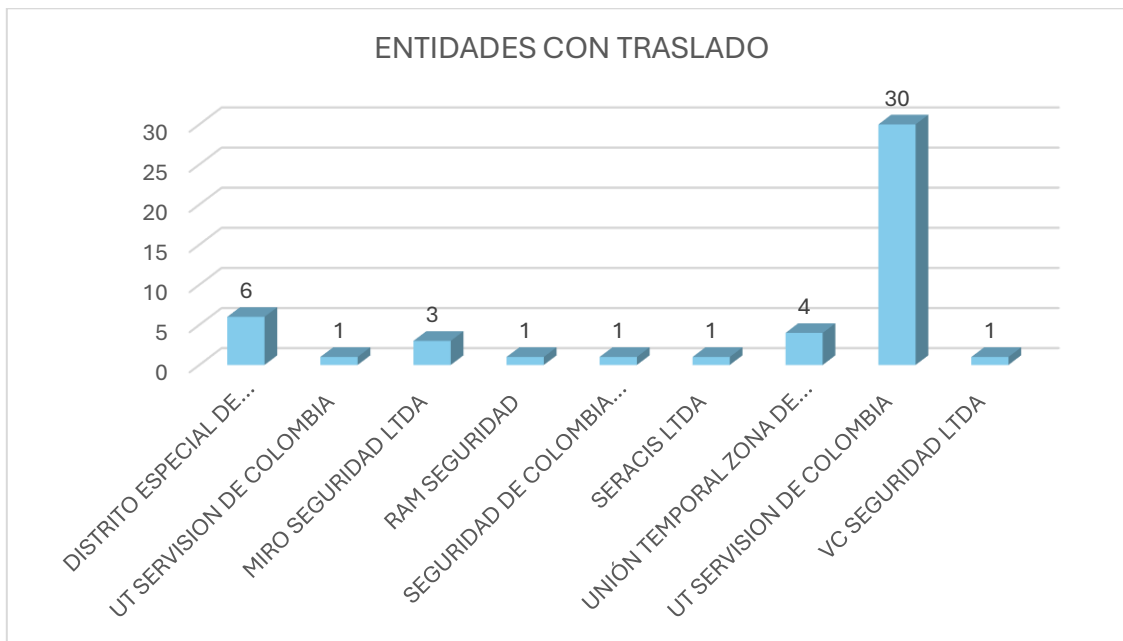
CLASIFICACIÓN POR TRASLADO A OTRA ENTIDAD



Frente a la gestión de las PQRS, el 17% fue trasladado a otras entidades por competencia, mientras que el 77% se tramitó directamente.



ABIERTAS Y CERRADAS

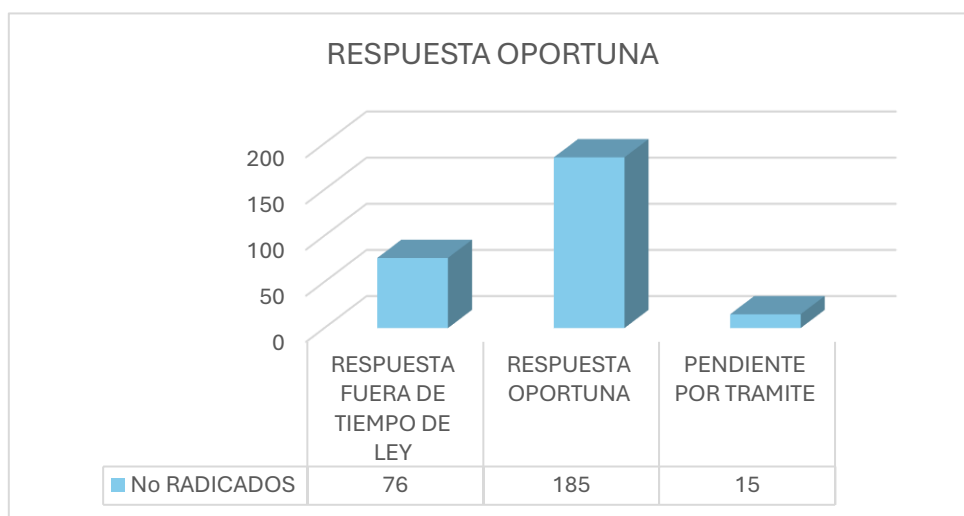


En el periodo se recibieron 48 PQRs, de las cuales al momento del corte se encontraban cerradas el 95%, mientras que el 5% estaban en trámite.

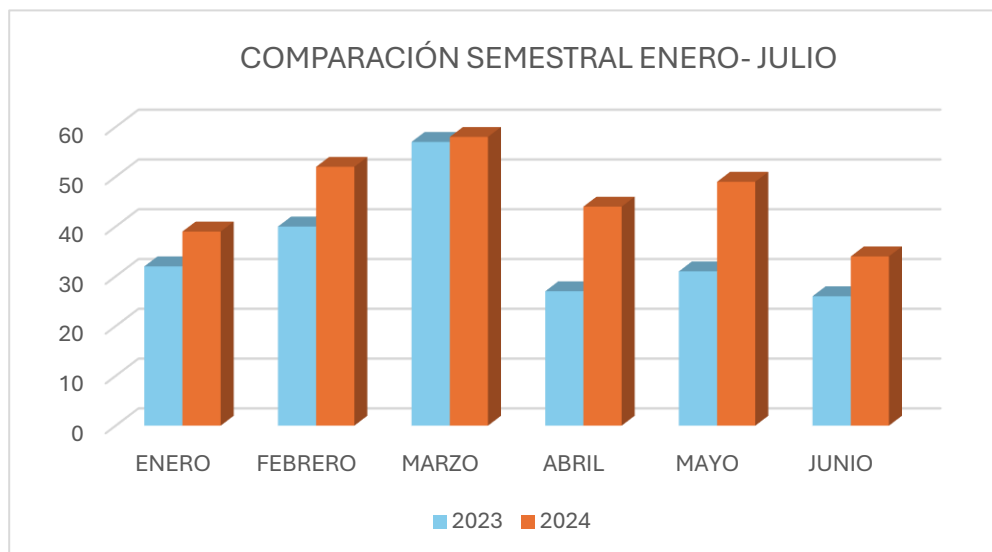
RESPUESTA OPORTUNA

De acuerdo con los tiempos de respuesta establecidos por la ley, los cuales fueron calculados y registrados por la funcionaria de la Secretaría General designada, de las 276 PQRs, el 28% fue respondido extemporáneamente, mientras que el 67% recibió respuesta oportuna, Y el 5% está pendiente por trámite.

TIPIFICACIÓN PQRSF EXTENPORANEAS



COMPARATIVO 1 SEMESTRE NÚMERO DE PQRSF 2023-2024



RECOMENDACIONES

- Realizar capacitaciones del correcto funcionamiento del Sistema de Gestión Documental a los funcionarios que deban conocer el proceso para la asociación de respuestas en el Sistema en cuanto a PQRS.
- Brindar apoyo a los funcionarios en el correcto manejo y gestión de PQRS 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 PQRS 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 Hyper - BPM para la generación de alertas de seguimiento al proceso de PQRS en todas sus fases.

Cordialmente,



Profesional universitario
Líder del proceso de Gestión del Servicio
Oficina estratégica