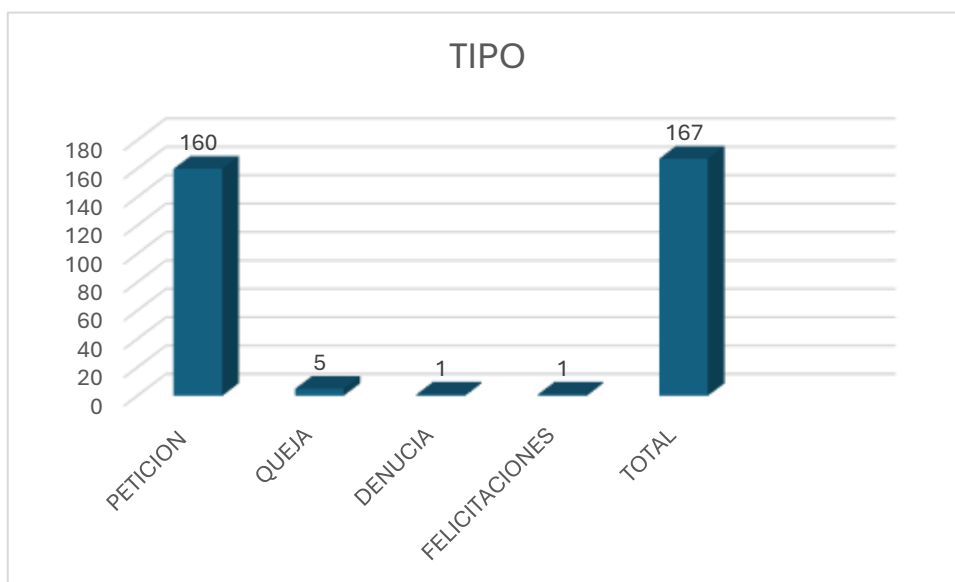


PROCESO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

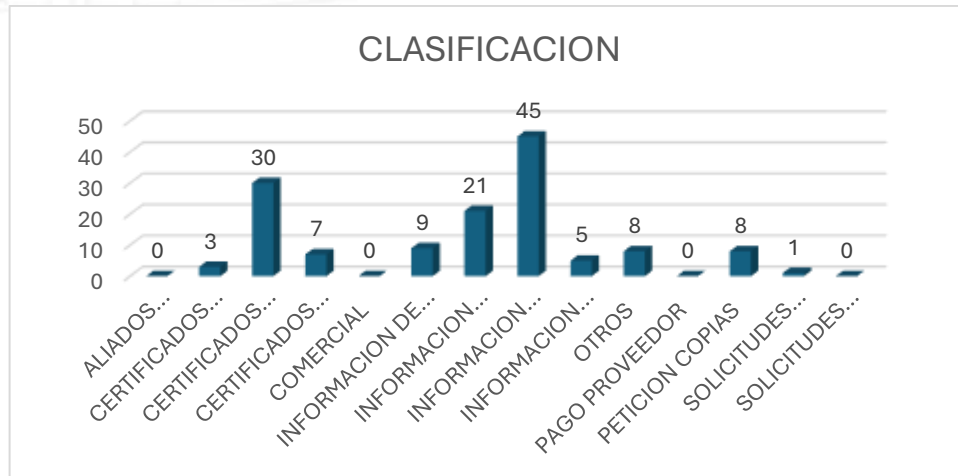
INFORME DE PQRS – SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

En términos generales, es necesario decir que en el periodo se recibieron 167 PQRS: 95.81% Peticiones, 2.99% quejas, 0.60% denuncias y 0.60% felicitaciones.



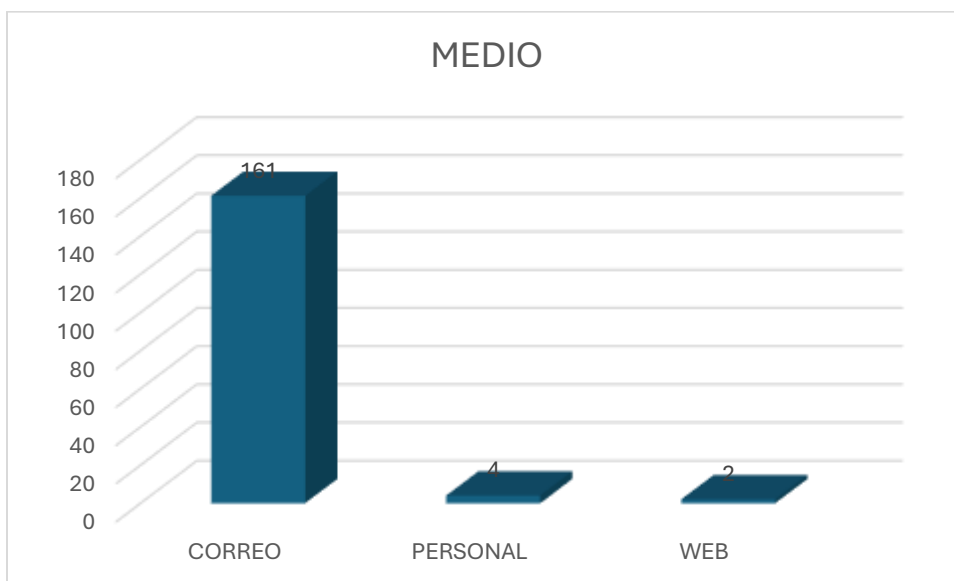
De las PQRS recibidas, las clasificaciones más significativas fueron las siguientes:

- Información financiera 26.95%
- Certificados prestación de servicios persona natural, 17.96%
- Calidad del servicio, 17.96%
- Información de empleados, 12.57%

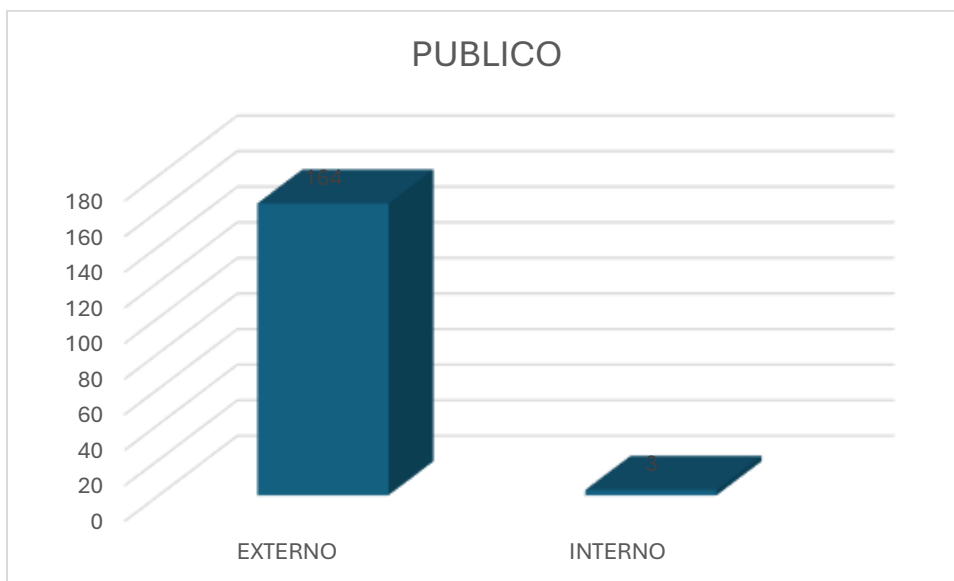


CLASIFICACION	No RADICADOS
CALIDAD DEL SERVICIO	30
ALIADOS PROVEEDORES	0
CERTIFICADOS CONTRATOS PROVEEDOR	3
CERTIFICADOS PRESTACION DE SERVICIOS PERSONA NATURAL	30
CERTIFICADOS TRIBUTARIOS	7
COMERCIAL	0
INFORMACION DE CONTRATOS	9
INFORMACION EMPLEADOS	21
INFORMACION FINANCIERA	45
INFORMACION PROCESOS CONTRATACION	5
OTROS	8
PAGO PROVEEDOR	0
PETICION COPIAS	8
SOLICITUDES CIUDADANO	1
SOLICITUDES CLIENTES	0
Total General	167

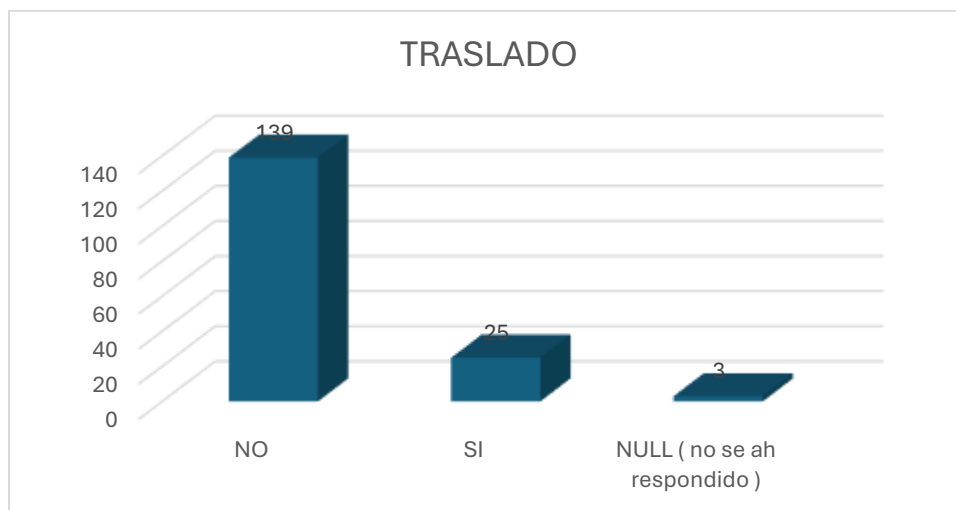
En cuanto al medio a través del cual se recibieron las PQRS, el más utilizado fue el correo electrónico info@esu.com.co, con el 96.76%, presencialmente se presentaron el 1.08% seguido del sitio web www.esu.com.co, con el 2.16% de las PQRS.



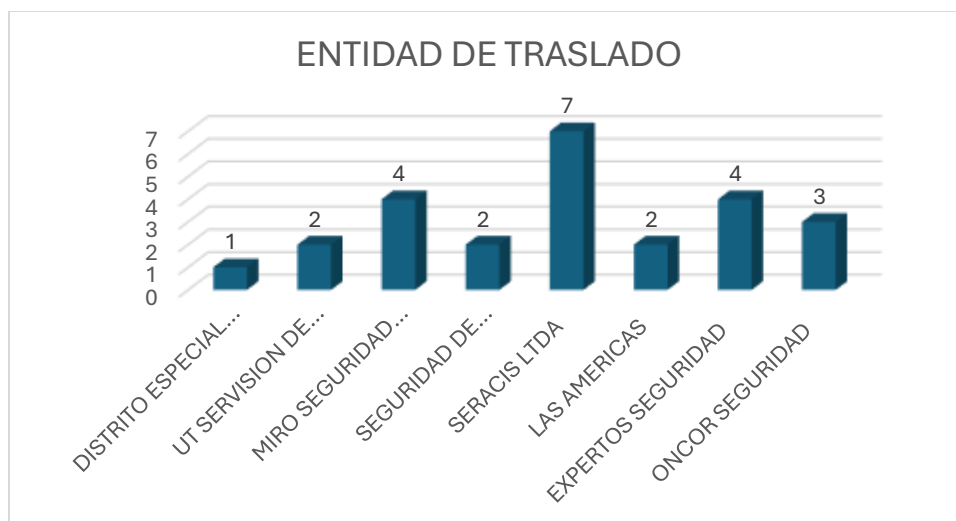
El 98.20% de las PQRS se recibió de públicos externos.



Frente a la gestión de las PQRS, el 14.97% fue trasladado a otras entidades por competencia, mientras que el 83.23% se tramitó directamente y el 1.80% no se ha gestionado.

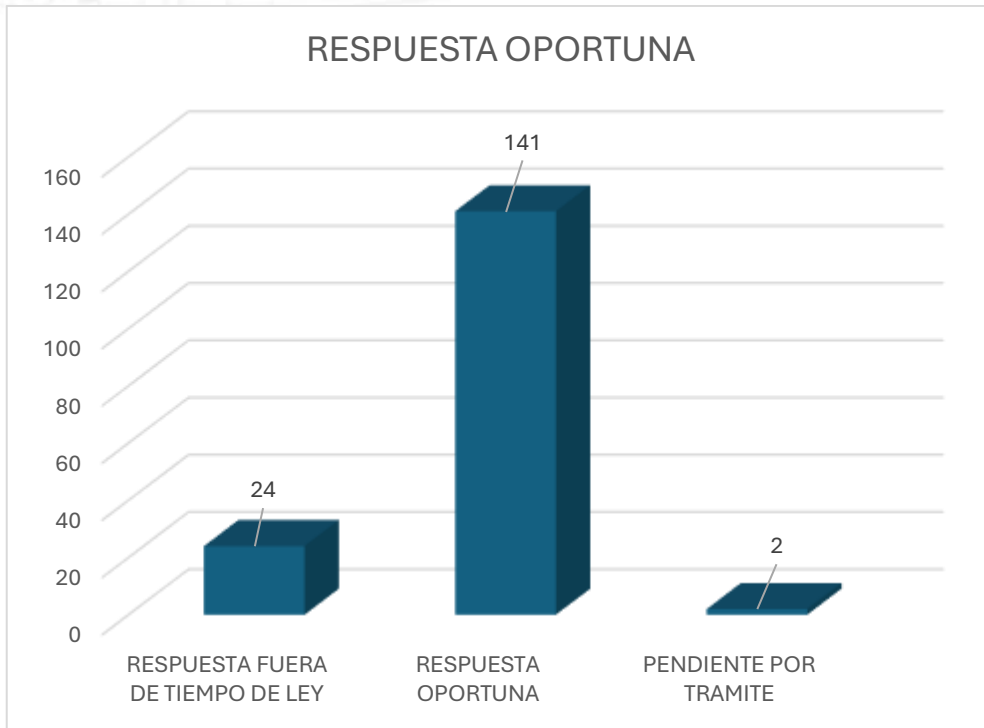


De las 25 PQRS trasladadas a otras entidades, el 96% fue remitida a empresas de seguridad con las cuales la ESU tiene contratos, mientras que el 4% fue trasladado a la secretaria de seguridad y convivencia.

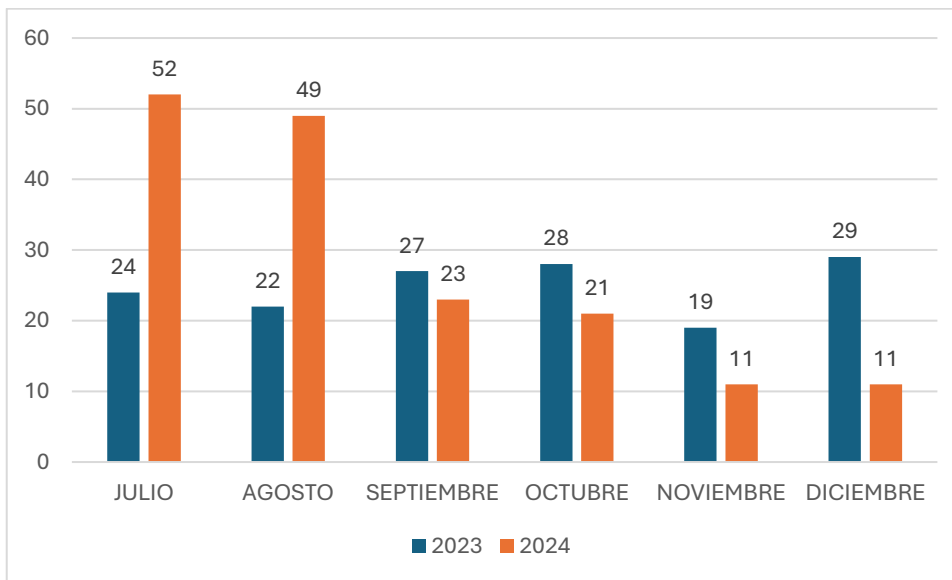


De las 167 PQRS radicadas, el 97.60% se encontraban cerradas y el 2.40% en trámite a 31 de diciembre de 2024.

De acuerdo con los tiempos de respuesta establecidos por la ley, los cuales fueron calculados y registrados manualmente por la funcionaria de la Secretaría General designada, de las 163 PQRS cerradas, el 14.37% fue respondido extemporáneamente, mientras que el 84.43% recibió respuesta oportuna.



Comparativo histórico de los últimos 2 años (segundo semestre) por número de PQRS.



OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- Llama la atención que el 27.6% de las PQRS sean peticiones de Certificados prestación de servicios persona natural. Es prioritario buscar un mecanismo de hiperautomatización de la expedición de estos certificados para contratistas, excontratistas y exempleados de la ESU, y el envío proactivo de los mismos en los casos en los que aplique, para reducir estas interacciones, misma situación que se presenta con la información financiera, cuya solicitud fue del 26.95% en el periodo evaluado.
- Tomando en consideración que el 27.12% de las PQRS que fueron trasladadas por competencia a otra entidad fueron remitidas a la Secretaría de Seguridad, sería conveniente analizar los principales motivos y evaluar la posibilidad de implementar campañas pedagógicas para los públicos externos.
- Es fundamental crear una mesa técnica en la que intervengan los funcionarios responsables de Planeación, Comunicaciones, Gestión del Servicio, TI (Oficina Estratégica) y Gestión Documental (Secretaría General), con el fin de realizar una evaluación profunda la forma en la que se están manejando las PQRS y el funcionamiento del sistema HyperBPM, para así estandarizar aún más algunos apartes del aplicativo y evitar al máximo que se deban registrar manualmente algunos datos, lo cual afecta la capacidad de evaluación de la información y la fiabilidad del dato.
- Es necesario ajustar los reportes generados a través de HyperBPM para las mediciones de Gestión del Servicio y revisiones de Auditoría interna, y asignar los roles necesarios a los funcionarios competentes.
- Es primordial establecer y documentar un mecanismo de seguimiento al cumplimiento de los tiempos de las PQRS.
- Es indispensable realizar las optimizaciones en HyperBPM para la generación de alertas de seguimiento al proceso de PQRS en todas sus fases.
- Se debe enfatizar en la capacitación de todos los actores de la cadena de PQRS para lograr un proceso de mejora continua y adaptación a los cambios que se han implementado.

Cordialmente,



ISABEL CRISTINA AGUILAR SALDARRIAGA

Profesional universitario Grado 1
Líder del proceso de Gestión del Servicio
Oficina Estratégica