



Abril de 2025

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS (PQRDS)

Primer trimestre • 2025

JAVIER HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ
Secretario de Despacho
Secretaría de Evaluación y Control

Proyectó
ESTEFANÍA MONTOYA
Contratista



**Alcaldía
de Itagüí**



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO.....	4
ALCANCE	4
NORMATIVIDAD.....	4
FUENTES DE INFORMACION.....	5
GLOSARIO	5
INFORME DE SEGUIMIENTO PQRDS – PRIMER TRIMESTRE DE 2025.....	6
1. TOTAL, DE INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN	6
2. COMPARACIÓN ANUALIZADA POR TRIMESTRE	7
3. NIVELES DE SERVICIO.....	8
4. CLASIFICACIÓN O TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD.....	9
5. DESEMPEÑO POR DEPENDENCIA.....	10
6. RECLASIFICACIÓN DE PQRDS Y REASIGANCIÓN DE PQRDS.....	12
RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES	14
CONCLUSIONES.....	14
RECOMENDACIONES	14





INTRODUCCIÓN

Con el propósito de fortalecer la capacidad institucional en materia de gestión documental y garantizar el ejercicio pleno del derecho ciudadano a presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRDS), la Alcaldía de Itagüí ha implementado el software SISGED (Sistema de Gestión Documental). Esta herramienta tecnológica permite la radicación, trazabilidad, gestión y respuesta eficiente de las PQRDS en concordancia con los principios de eficiencia, transparencia y celeridad administrativa, y en estricto cumplimiento de la normativa legal vigente. Su implementación ha contribuido a la optimización de los procesos internos, promoviendo la mejora continua y asegurando respuestas oportunas, pertinentes y dentro de los plazos establecidos por la ley.

En este contexto, el presente informe consolida el análisis cuantitativo del proceso de gestión de las PQRSD radicadas ante la Administración Municipal de Itagüí durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2025. El documento presenta el volumen de requerimientos ingresados, su tipificación, la distribución por dependencias responsables, los canales de recepción utilizados, y demás variables operativas relevantes. Este análisis permite evaluar el cumplimiento de los estándares institucionales en términos de oportunidad, eficiencia y trazabilidad, conforme a la normativa vigente y a los lineamientos internos de mejora continua.

Adicionalmente, este informe tiene como objetivo identificar posibles oportunidades de mejora en la prestación del servicio de atención ciudadana. Para ello, se formulan recomendaciones dirigidas a la alta dirección y a los líderes de proceso, orientadas a fortalecer la calidad del servicio, optimizar la gestión de las solicitudes y garantizar una atención cada vez más efectiva, cercana y oportuna para los ciudadanos.

La elaboración del presente documento está a cargo de la Secretaría de Evaluación y Control, en cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 648 de 2017, contribuyendo al fortalecimiento de los principios de transparencia, eficacia y celeridad en la función administrativa.





OBJETIVO

Verificar la información estadística, así como el tratamiento, seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias presentadas por la ciudadanía y demás partes interesadas ante la Administración Municipal de Itagüí, durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2025, a través de los canales de atención habilitados por la entidad. Esta información constituye un insumo clave para fortalecer la gestión institucional, impulsar el mejoramiento continuo de los procesos y promover la transparencia y la participación activa de la ciudadanía.

ALCANCE

El presente informe abarca el seguimiento a las PQRDS ingresadas en el Software SISGED, en el periodo comprendido entre enero y marzo del 2025.

NORMATIVIDAD

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.

- **Artículo 23:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

LEYES.

- **Ley 87 de 1993:** Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 190 de 1995:** Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- **Ley 1474 de 2011:** Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de los actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Ley 2195 de 2022:** Por medio de la cual se adoptan en materia de transparencia prevención y lucha contra la corrupción 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.



- **Ley 1437 de 2011:** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 14: Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

DECRETOS.

- **Decreto 103 de 2015:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan disposiciones.
- **Decreto 0157 de 2023:** Por el cual se modifica el Decreto 1081 de 2015 sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan anticorrupción y atención al Ciudadano”.
- **Decreto 491 de 2020:** Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, social y Ecológica.
- **Decreto 381 de 2024:** Por medio del cual se establecen los canales y horarios de atención a la ciudadanía en la Administración Municipal de Itagüí. Artículo 1, literal a: Recepción de correspondencia y PQRDS.

FUENTES DE INFORMACION

- **SISGED:** Sistema de Gestión Documental de la Alcaldía de Itagüí. Es el encargado de almacenar, administrar y controlar el flujo de los documentos o PQRDS que son registradas ante el Municipio de Itagüí.

GLOSARIO

De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del Ciudadano y los procedimientos incorporados por la Ciudad de Itagüí, se define:

Denuncia: Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Tiempo de solución y respuesta es de (10) diez días hábiles.

Felicitación: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio. Tiempo de solución y respuesta es de (30) treinta días hábiles.

Petición de Consulta: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con los temas a cargo la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. Tiempo de solución y respuesta es de (30) treinta días hábiles.



Petición de Documentación: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad. Tiempo de solución y respuesta es de (10) diez días hábiles.

Petición de Información: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al Municipio de Itagüí, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad. Tiempo de solución y respuesta es de (15) quince días hábiles.

Queja: Es el medio a través del cual una persona, o usuario pone de manifiesto su incomodidad con la actuación de una entidad o de un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio. Tiempo de solución y respuesta es de (15) quince días hábiles.

Reclamo: Es la solicitud presentada por una persona natural o jurídica con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme, y pretende a través de la misma que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada. Tiempo de solución y respuesta es de (15) quince días hábiles.

Sugerencia: Es una insinuación a través de la cual se pretende que la entidad pública adopte mecanismos de mejoramiento de un servicio o de la misma entidad. O por el contrario elogiar una actuación o mecanismo de la entidad. Tiempo de solución y respuesta es de (30) treinta días hábiles.

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRDS – PRIMER TRIMESTRE DE 2025

1. TOTAL, DE INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

Durante el primer trimestre del año 2025, la Alcaldía de Itagüí registró un incremento aproximado del 29% en la radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRDS), en comparación con el mismo período del año 2024. Aunque no se ha identificado una causa única y concluyente que explique este aumento, el análisis mensual de los registros evidencia un patrón recurrente de re-radicación. Este comportamiento obedece, en muchos casos, a la insatisfacción de los ciudadanos con las respuestas emitidas por la administración sobre todo en lo concerniente a la exoneración improcedente de comparentos o ya sea porque no satisfacen sus expectativas o porque no se alinean adecuadamente con el contenido original de sus solicitudes.

Si bien este fenómeno no es el único factor que podría estar influyendo en el aumento de las radicaciones, sí se destaca como uno de los más relevantes y fácilmente identificables durante el proceso de seguimiento. Según datos extraídos del sistema SISGED, entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2025 se registraron 16.656 solicitudes, de las cuales el 88% (equivalente a 14.586) ya contaban con respuesta al momento del cierre del periodo evaluado.





	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Buzones	2	26	28	0.17 %
Correo Electrónico	760	4994	5754	34.55 %
Correspondencia	90	335	425	2.55 %
Digital	0	0	0	0 %
Personalmente	322	2635	2957	17.75 %
Radicación Web	38	303	341	2.05 %
Sede Electrónica	858	6279	7137	42.85 %
Telefónicamente	0	14	14	0.08 %
TOTALES	2070	14586	16656	100 %

Tabla 1
Fuente: Software SIGGED

La radicación a través de la sede electrónica y el correo electrónico representa conjuntamente más del 77% del total de solicitudes PQRDS recibidas por la Administración Municipal, lo que evidencia una clara preferencia por los canales virtuales y autogestionables frente a los medios presenciales o físicos, cuya participación se mantiene en torno al 20%.

2. COMPARACIÓN ANUALIZADA POR TRIMESTRE

Como se indicó en el apartado anterior, durante el primer trimestre de 2025 se evidenció un incremento del 29% en el número de radicaciones en comparación con el mismo período del año 2024. Este aumento no responde a una tendencia específica en los tipos de solicitudes ni a causas claramente identificables que permitan establecer una correlación directa con los motivos de las PQRSD. Sin embargo, el análisis de una muestra representativa sugiere que, en múltiples casos, las respuestas emitidas por la administración no se ajustan de manera precisa al contenido de la solicitud inicial o no satisfacen las expectativas del ciudadano. Esta situación se presenta con especial frecuencia en trámites relacionados con solicitudes de exoneración o revocatoria de comparendos, lo que conlleva a la re-radicación del mismo asunto por parte del usuario. En consecuencia, este fenómeno contribuye de forma significativa al aumento del volumen total de solicitudes registradas.



Grafica 1
Fuente: Elaboración propia

PQRDS Ingresadas por trimestre según año	
Solicitudes 2024	12.958
Solicitudes 2025	16.656

Tabla 2
Fuente: Elaboración propia

3. NIVELES DE SERVICIO

La medición de los niveles de servicio en el sistema de atención de PQRDS (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias) permite evaluar la eficiencia operativa y la adecuada utilización de los recursos destinados para esta función. Uno de los principales indicadores de desempeño es la oportunidad en la respuesta, el cual, para considerarse dentro de estándares óptimos, debe superar el 90%.

Durante el primer trimestre de 2025, el sistema de PQRDS de la Administración Municipal de Itagüí alcanzó un promedio general de cumplimiento del 89% en la oportunidad de respuesta frente al total de solicitudes ingresadas. Si bien este resultado se encuentra muy próximo al umbral de eficiencia deseado, refleja una leve desviación que amerita atención.

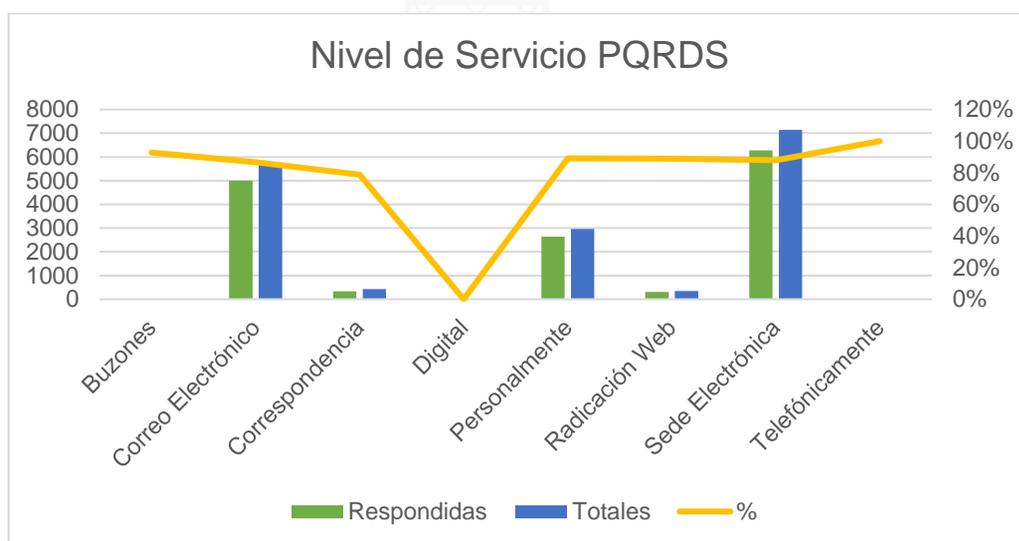
Este comportamiento sugiere la necesidad de fortalecer los procesos internos, especialmente aquellos relacionados con la asignación, seguimiento y cierre oportuno de solicitudes, para garantizar que el servicio no solo se mantenga cercano al estándar, sino que lo supere de manera sostenida. Mejorar este indicador también contribuye a elevar los niveles de satisfacción ciudadana y a consolidar una gestión pública más ágil y transparente.

Nivel de Servicio PQRDS			
Canal de Recepción	Respondidas	Totales	%
Buzones	26	28	93%
Correo Electrónico	4994	5754	87%



Nivel de Servicio PQRDS			
Canal de Recepción	Respondidas	Totales	%
Correspondencia	335	425	79%
Digital	0	0	N.A
Personalmente	2635	2957	89%
Radicación Web	303	341	89%
Sede Electrónica	6279	7137	88%
Telefónicamente	14	14	100%

Tabla 3
Fuente: Elaboración propia



Gráfica 2
Fuente: Elaboración propia

Es importante aclarar que la gráfica previamente presentada no refleja el nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a las respuestas entregadas, sino únicamente si cada PQRDS fue respondida o no, de acuerdo con los parámetros de oportunidad definidos en el sistema de gestión de la municipalidad.

Adicionalmente, el porcentaje general de cumplimiento en la oportunidad de respuesta puede verse influenciado por la fecha en la que se extrajo la información del software SIGGED para la elaboración de este informe. En ese sentido, algunas solicitudes que al momento del corte aún aparecen como pendientes podrían estar dentro del plazo establecido para su respuesta, por lo que eventualmente podrían clasificarse como “respondidas oportunamente” o, por el contrario, como “fuera de tiempo”, lo cual impactaría directamente el porcentaje final de cumplimiento reportado.

4. CLASIFICACIÓN O TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD

En la siguiente tabla, se presenta la clasificación de las PQRDS por tipología ingresadas para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo del 2025.





	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Denuncia	0	13	13	0.08 %
Felicitación	2	16	18	0.11 %
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	0	53	53	0.32 %
Petición de Consulta	44	168	212	1.27 %
Petición de Consulta (T)	0	0	0	0 %
Petición de Documentación	25	359	384	2.31 %
Petición de Documentación (T)	0	0	0	0 %
Petición de Información	1402	12168	13570	81.47 %
Petición de Información (T)	0	0	0	0 %
Petición de Información - Ampliación	0	0	0	0 %
Queja	5	204	209	1.25 %
Reclamo	14	70	84	0.5 %
Solicitud de información pública	5	9	14	0.08 %
Solicitud de prescripción	572	1523	2095	12.58 %
Sugerencia	1	3	4	0.02 %
TOTALES	2070	14586	16656	100 %

Tabla 4

Fuente: Software SIGGED total datos del trimestre.

Del análisis de la tabla anterior se desprende que el 85% de las PQRDS corresponden a peticiones relacionadas con consultas, solicitudes de información o requerimientos de documentación. Sin embargo, no se dispone de un análisis particular que permita identificar el nivel de complejidad, manualidad o automatización que implica la generación de respuestas a estas solicitudes.

Esta situación representa por tanto una oportunidad de mejora para el sistema de gestión de PQRDS de la municipalidad, en la medida en que un análisis más detallado podría facilitar la implementación de estrategias orientadas a optimizar los tiempos de respuesta, automatizar procesos repetitivos y descongestionar los canales de atención ciudadana.

5. DESEMPEÑO POR DEPENDENCIA

A continuación, se presenta una gráfica de ingresos totales de PQRDS para el primer trimestre del 2025 por unidad administrativa del municipio de Itagüí.



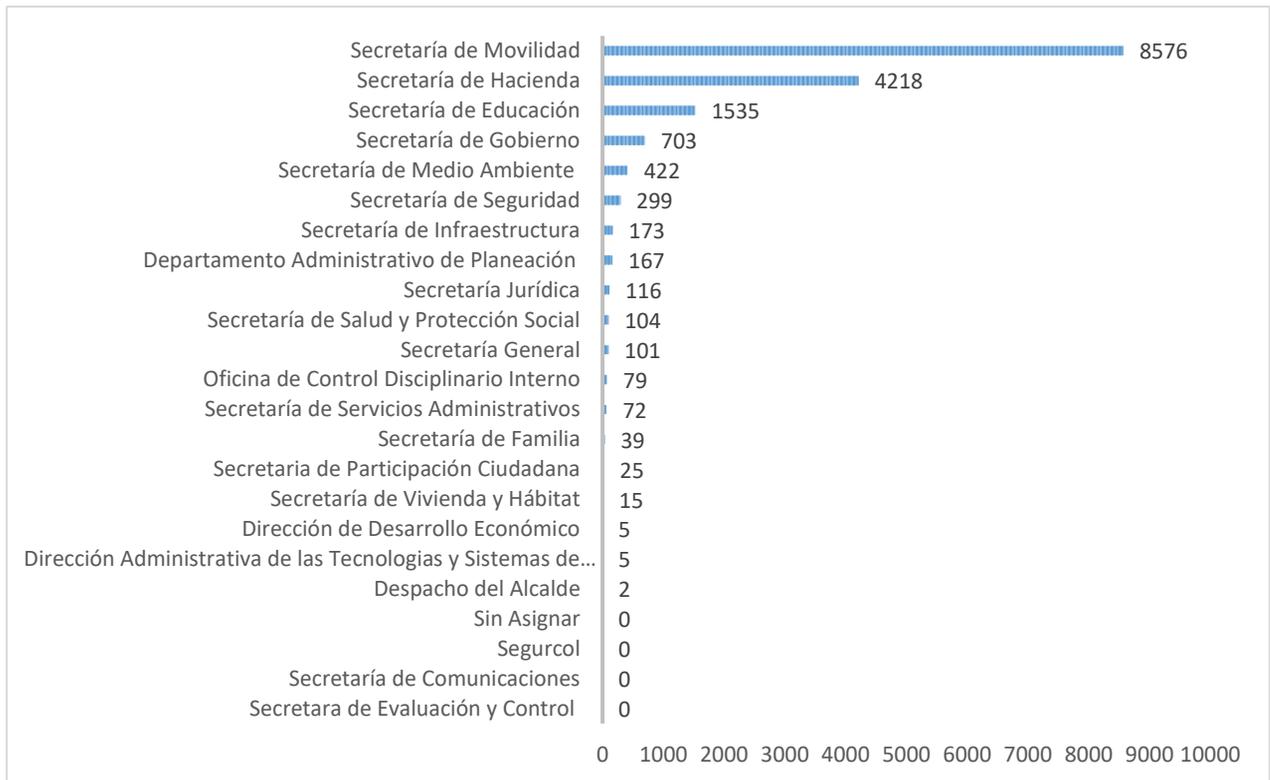


Gráfico 3
Fuente: Elaboración propia

El 90% de las PQRDS que ingresaron el primer trimestre del 2025 están asociadas a los procesos de cuatro unidades administrativas de la municipalidad, estas son: Secretaría de Movilidad, secretaría de Hacienda, Secretaría de Educación y Secretaría de Gobierno.

Así mismo, en la siguiente tabla se evidencia que la Secretaría de Movilidad, la Secretaría de Hacienda y la Secretaría de Educación son las Unidad Administrativa que tienen más requerimientos en estado pendiente de respuesta, con un total de 8576, 4218 y 1535 requerimientos respectivamente.

Solicitud por Dependencia					
Dependencia	Pendiente	Pendientes Vencidas	Respondidas	Respondidas Vencidas	Total
Secretaría de Movilidad	1146	0	7429	1	8576
Secretaría de Hacienda	665	0	3552	1	4218
Secretaría de Educación	75	0	1460	0	1535
Secretaría de Gobierno	56	0	647	0	703
Secretaría de Medio Ambiente	58	0	364	0	422
Secretaría de Seguridad	5	0	294	0	299
Secretaría de Infraestructura	20	0	153	0	173
Departamento Administrativo de Planeación	21	0	146	0	167
Secretaría Jurídica	4	0	111	1	116
Secretaría de Salud y Protección Social	6	0	98	0	104
Secretaría General	1	0	100	0	101





Solicitud por Dependencia					
Dependencia	Pendiente	Pendientes Vencidas	Respondidas	Respondidas Vencidas	Total
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	0	77	0	79
Secretaría de Servicios Administrativos	5	0	67	0	72
Secretaría de Familia	2	0	37	0	39
Secretaría de Participación Ciudadana	3	0	22	0	25
Secretaría de Vivienda y Hábitat	1	0	14	0	15
Dirección Administrativa de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones - TIC-	0	0	5	0	5
Dirección de Desarrollo Económico	0	0	5	0	5
Despacho del Alcalde	0	0	2	0	2
Secretaría de Evaluación y Control	0	0	0	0	0
Secretaría de Comunicaciones	0	0	0	0	0
Segurcol	0	0	0	0	0
Sin Asignar	0	0	0	0	0

Tabla 5

Fuente: Elaboración propia basada en los datos sacados del SIGGED

6. RECLASIFICACIÓN DE PQRDS Y REASIGNACIÓN DE PQRDS

Una de las barreras más grandes para la correcta gestión de las PQRDS en la entidad es la correcta radicación de la información. De los 16.656 ingresos de PQRDS para el primer trimestre del 2025 el sistema reportó que 306 se agrupan en QRD, el restante 16.350 se clasifica como Peticiones, Solicitudes, Sugerencias y Felicidades.

Sin embargo, una vez se revisó uno a uno los ingresos del SIGGED, se evidenció que en realidad hubo un total de 364 ingresos de QRD como lo muestra la siguiente tabla.

Consolidado Reclasificación Primer Trimestre 2025			
	Total Ingresos QRD	Reclasificados QRD	Otra Clasificación
Quejas	212	68	144
Reclamos	138	86	52
Denuncias	14	6	8
Total	364	160	204

Tabla 6

Fuente: Elaboración propia basada en los datos sacados del SIGGED mes a mes

La información anterior evidencia un posible reproceso y un retraso en la gestión oportuna de los requerimientos radicados por los ciudadanos. Es importante precisar que, tras la revisión de estos casos, se identificó que muchas de las solicitudes reclasificadas corresponden a situaciones que no son competencia del sistema de PQRDS, como querellas entre vecinos, inconvenientes de convivencia o remisiones por competencia. Esto sugiere que algunos ciudadanos utilizan este canal para radicar asuntos que no están



directamente relacionados con los propósitos del sistema, lo cual genera una carga adicional innecesaria.

Además, la posibilidad de autogestión que ofrecen los canales digitales ha propiciado un fenómeno de re-radición aleatoria. Esto ocurre cuando los usuarios presentan nuevamente un requerimiento, ya sea con el fin de acelerar los tiempos de respuesta o porque consideran que la respuesta inicial no corresponde con lo solicitado, o no cumple con sus expectativas.

En ese sentido, la siguiente tabla muestra el comportamiento de la reasignación de PQRDS dentro de la municipalidad. Se destaca que aproximadamente el 13% de las solicitudes fueron reasignadas más de tres veces, lo que implica que estas pasaron por al menos tres responsables diferentes antes de recibir una respuesta definitiva. Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer los procesos de clasificación y asignación para mejorar la eficiencia en la atención ciudadana.

Cantidad de asignaciones	# de PQRs
1	940
2	10024
3	3610
4	1306
5	441
6	207
7	74
8	30
9	12
10	8
11	1
12	1
13	1
20	1

Tabla 7

Fuente: Elaboración propia basada en los datos sacados del SIGGED mes a mes





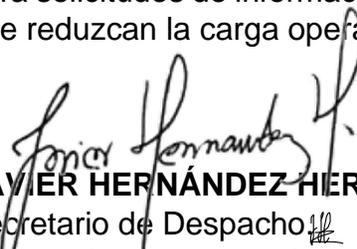
RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

- Se identificó que la posibilidad de radicar solicitudes de forma digital y autónoma ha derivado en un aumento de re-radicales no controladas. Los ciudadanos, insatisfechos con las respuestas recibidas o buscando acelerar procesos, vuelven a radicar el mismo requerimiento, lo que incrementa artificialmente el volumen de casos y dificulta el seguimiento efectivo.
- El hecho de que un 13% de las PQRDS hayan sido reasignadas más de tres veces refleja debilidades en la identificación y distribución inicial de los casos. Esta situación afecta directamente los tiempos de respuesta y la percepción de eficiencia institucional, y sugiere la necesidad de establecer filtros o protocolos más rigurosos en la asignación inicial de solicitudes.
- Se continúa evidenciando que el 90% de las solicitudes se concentraron en cuatro secretarías: Movilidad, Hacienda, Educación y Gobierno. Estas dependencias también reportan los mayores volúmenes de requerimientos pendientes, lo cual exige un fortalecimiento de su capacidad operativa y una posible redistribución de la carga de trabajo.

RECOMENDACIONES

- Establecer filtros automatizados o protocolos más robustos para la clasificación inicial de las solicitudes, de modo que se minimicen las reasignaciones múltiples y los reprocesos innecesarios.
- Establecer controles de calidad sobre las respuestas emitidas, especialmente en temas sensibles para los ciudadanos, para garantizar coherencia, pertinencia y claridad en la información brindada.
- Diseñar alertas o bloqueos en el sistema SIGGED que identifiquen solicitudes repetidas o duplicadas por parte de un mismo usuario, sugiriendo una revisión previa a su nueva radicación.
- Educar a la ciudadanía sobre el uso adecuado del sistema PQRDS, mediante campañas pedagógicas que expliquen qué tipo de solicitudes deben radicarse por este medio y qué alternativas existen para otros casos.
- Por último, Implementar respuestas automáticas, preconfiguradas mediante la IA para solicitudes de información o consulta frecuente, utilizando plantillas aprobadas que reduzcan la carga operativa.


JAVIER HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ
Secretario de Despacho
Secretaría de Evaluación y Control

Proyectó: Estefania Montoya Botero- PU Contratista