



**Alcaldía
de Itagüí**

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

SEGUNDO TRIMESTRE 2024

Javier Hernández Hernández

Secretario de Evaluación y Control

Elaborado Por:

Viviana Castañeda
Estefanía Montoya Botero

Junio de 2024



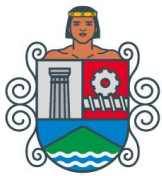
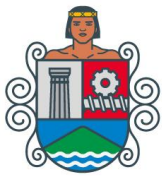


TABLA DE CONTENIDO.

INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVO	1
ALCANCE	1
NORMATIVIDAD	2
FUENTES DE LA INFORMACIÓN	2
GLOSARIO	3
METODOLOGÍA	5
DESARROLLO DEL INFORME (SEGUNDO TRIMESTRE 2024)	5
A. Ingresos Por Canal De Recepción.....	5
B. Comparación Anualizada Por Trimestre.....	7
C. Niveles De Servicio.....	8
D. Clasificación O Tipología De La Solicitud.....	10
E. Desempeño Por Dependencia.....	11
F. Reclasificación De PQRDS y Reasignación De Requerimientos.....	13
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	15





INTRODUCCIÓN

La Oficina de Evaluación y Control, en cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 648 de 2017, reafirma su compromiso con la transparencia, eficacia y celeridad en las acciones administrativas de la Alcaldía de Itagüí. Con el propósito de garantizar un servicio de calidad a los ciudadanos, presentamos el informe de seguimiento del segundo trimestre de 2024, correspondiente a los meses de abril a junio, centrado en la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de acceso a la información.

A través del uso de la plataforma SIGGED, (Sistema de Gestión Documental), y conforme a la normativa vigente, buscamos optimizar la operatividad y eficiencia en la gestión administrativa. Este aplicativo no solo facilita el cumplimiento de los requisitos legales, sino que también garantiza que los ciudadanos reciban respuestas oportunas dentro de los plazos establecidos por la ley.

El presente informe realiza un análisis cuantitativo del manejo de las PQRDS registradas en la Administración Municipal de Itagüí durante el período mencionado donde se analizan aspectos como el número total de ingresos, su clasificación, las secretarías y dependencias responsables, así como los diferentes canales de recepción utilizados.

OBJETIVO

El objetivo es verificar la información estadística en la prestación del servicio y formular recomendaciones pertinentes a los líderes de procesos, con el fin de promover una mejora continua en la atención brindada a los usuarios y a la comunidad en general, llevado a cabo un monitoreo de los procedimientos administrativos para gestionar eficazmente las solicitudes, quejas, reclamaciones, peticiones de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias de los ciudadanos.

ALCANCE

Este informe presenta el seguimiento realizado a las PQRDS ingresadas en SIGGED durante el segundo trimestre del año en curso periodo comprendido entre 1 abril a 30 junio de 2024.





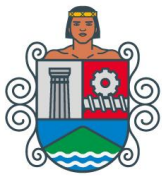
NORMATIVIDAD

- **Artículo 23 de la constitución política del 1991** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- **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 y de lo Contencioso Administrativo”. Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Decreto 103 de 2015:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan disposiciones.
- **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 LA INFORMACIÓN

- **SISGED:** Sistema de Gestión Documental". Software encargado de administrar, organizar y controlar los requerimientos que ingresan al Municipio de Itagüí.
- **Sede Electrónica:** Es un espacio virtual diseñado para brindar servicios de información, interacción, transacción de trámites y servicios en línea auto gestionables para los ciudadanos. Por tal motivo, se podrán realizar de forma confiable, práctica y ágil, los trámites y servicios que soliciten de nuestra entidad a través de esta plataforma, desde el lugar en donde se encuentren los usuarios y con el dispositivo electrónico que tengan a su disposición de manera rápida, gracias a nuestros canales de atención





- Requerimientos tramitados a través del formulario de PQRDS del Municipio y solicitudes radicadas personalmente.

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:

GLOSARIO		
MODALIDAD	DEFINICION	Tiempos para dar respuesta Ley 1437 de 2011
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.	10 días
Felicitación	Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con los temas a cargo de esta y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución	30 días
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 de esta y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución	30 días
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.	10 días
Petición de Información	Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al Municipio de Itagüí,	15 días





GLOSARIO		
MODALIDAD	DEFINICION	Tiempos para dar respuesta Ley 1437 de 2011
	con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad.	
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	15 días
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 esta que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada.	15 días
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.	30 días
Consulta	Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo	30 días
Petición Entre Autoridades	Es la actuación que impulsa una persona natural o jurídica, atendiendo un mandato legal, relacionado con la misión de la entidad cuyo fin es propiciar una decisión administrativa.	10 días





METODOLOGÍA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO.

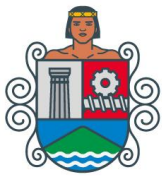
Este seguimiento, está basado en el análisis de las PQRDS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Denuncias) radicadas en el segundo trimestre del año en curso en el aplicativo SISGED, el cual suministra información precisa y oportuna permitiendo mejorar continuamente la gestión institucional que se desarrolla conforme a los siguientes ítems:

- a. Total, de Ingresos por Canal de Recepción: Identificación de Canales de Recepción, Recopilación de Datos mensuales de ingresos para cada canal identificado en el SISGED.
- b. Comparación Analizada por Trimestre: Comparar los datos trimestrales para identificar tendencias y variaciones en la recepción de PQRDS.
- c. Niveles de Servicio: Establecer los indicadores clave de desempeño para medir los niveles de servicio (tiempo de respuesta, satisfacción del usuario, resolución de problemas, etc.)
- d. Clasificación o Tipología de la Solicitud: Definir las categorías y tipologías de las PQRDS recibidas (consultas, quejas, sugerencias, etc.). Clasificar cada solicitud según la categoría correspondiente en el SISGED.
- e. Desempeño por Dependencia: Listar todas las dependencias o departamentos involucrados en la recepción y gestión de PQRDS. Analizar el desempeño de cada dependencia utilizando indicadores específicos
- f. Reclasificación de PQRDS y Reasignación de Requerimientos para asegurar una correcta clasificación y tipificación inicial.
- g. Formulación de sugerencias, observaciones y recomendaciones.

DESARROLLO DEL INFORME (SEGUNDO TRIMESTRE 2024)

A. INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

Durante el periodo objeto de valoración al aplicativo SISGED se evidencia un registro total de 12,566 solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias distribuidas entre diversas dependencias. Según el reporte, la sede electrónica recibió la



mayor cantidad de PQRDS con 4,882 solicitudes, equivalente al 38.85%, seguido por las tramitadas personalmente con 3,904 solicitudes, que representan el 31.06%. También se observó un número significativo de peticiones recibidas por correo electrónico.

En el segundo trimestre de 2024, la radicación de PQRDS en Itagüí mostró una disminución del 11% respecto al mismo trimestre del año inmediatamente anterior, 2023. Aunque no se cuenta con una explicación definitiva para este fenómeno de reducción, la revisión mensual de las radicaciones sugiere que algunos ciudadanos volvieron a radicar solicitudes durante el mismo periodo de 2023, posiblemente debido a insatisfacción con las respuestas proporcionadas o falta de coherencia entre las respuestas y las solicitudes originales. Este patrón, aunque podría no ser el único, es el más evidente al comparar y dar seguimiento a las radicaciones realizadas por los ciudadanos del municipio.

INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Buzones	2	18	20	0.16 %
Correo Certificado	27	220	247	1.97 %
Correo Electrónico	450	2777	3227	25.68 %
Correo Simple	1	3	4	0.03 %
Digital	0	0	0	0 %
Personalmente	342	3562	3904	31.07 %
Radicación Web	19	211	230	1.83 %
Sede Electrónica	632	4250	4882	38.85 %
Telefónicamente	0	52	52	0.41 %
TOTALES	1473	11093	12566	100 %

Tabla 1 Fuente: Software SIGGED

En la Tabla 1, se detalla que entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2024, se registraron un total de 12,566 solicitudes, de las cuales el 88.27 % (11,093) ya han recibido respuesta.





Esta información se ha obtenido utilizando el software SISGED vigente en el Municipio de Itagüí.

B. COMPARACIÓN ANUALIZADA POR TRIMESTRE

En el segundo trimestre de 2024, se registró una notable reducción en la cantidad total de PQRDS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) radicadas en comparación con el mismo periodo del año 2023. A pesar de que no se identifica una tendencia clara ni razones específicas que expliquen esta disminución, se puede destacar que durante el año 2023 se observó un fenómeno significativo de re-radicación de solicitudes por parte de los ciudadanos. Esto indica que los usuarios presentaban múltiples solicitudes sobre el mismo asunto, posiblemente debido a una percepción de ineficiencia en la gestión de sus solicitudes iniciales.

La reducción en el número de PQRS en 2024 podría estar relacionada con una serie de mejoras en la gestión de las solicitudes. Entre estas mejoras, se puede mencionar La incorporación de tecnología avanzada, como plataformas digitales y sistemas de gestión automatizada, ha facilitado una mayor transparencia y trazabilidad en el proceso de atención de PQRS, lo que ha contribuido a reducir la necesidad de re-radificaciones.

La implementación de campañas informativas y educativas dirigidas a los ciudadanos también ha contribuido a la mejora de la gestión. Estas campañas han ayudado a los usuarios a comprender mejor el proceso de presentación y seguimiento de PQRS, así como a utilizar los canales adecuados para sus solicitudes, reduciendo así el número de solicitudes incorrectas o repetidas.

COMPARATIVO PQRS TRIMESTRALES	
SOLICITUDES 2023	14.113
SOLICITUDES 2024	12.566

Tabla 2
Fuente: Elaboración propia



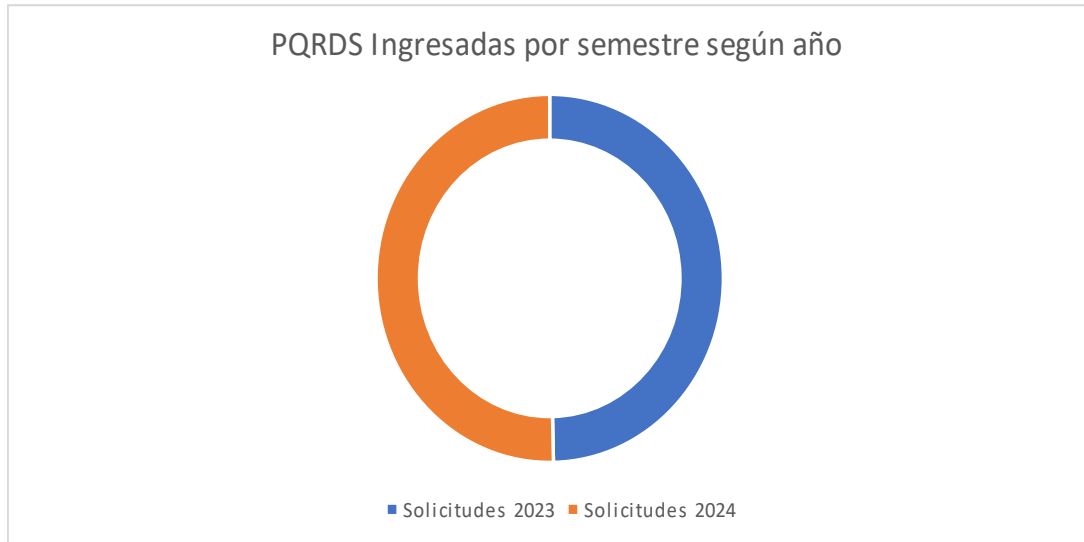


Gráfico 2
Fuente: Elaboración propia

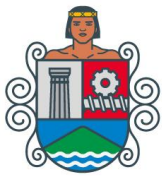
C.NIVELES DE SERVICIO

Los niveles de servicio en el sistema de PQRDS se monitorean para optimizar la eficiencia de los recursos asignados. Por lo general, se espera que el indicador de oportunidad de respuesta supere el umbral del 90% para garantizar que el sistema opere de manera óptima y eficaz en su gestión y funcionamiento.

En la gráfica y tabla que se presenta a continuación se evidencia que en el sistema de PQRDS de la municipalidad se tiene un promedio general de cumplimiento del 88.27% en la oportunidad de respuesta sobre el total de PQRDS ingresadas en el segundo trimestre del año 2024.

En el sistema de PQRDS de la municipalidad, se ha registrado un promedio general de cumplimiento del 88.27% en la oportunidad de respuesta para las PQRDS ingresadas durante el segundo trimestre del año 2024. Aunque este porcentaje está por debajo del

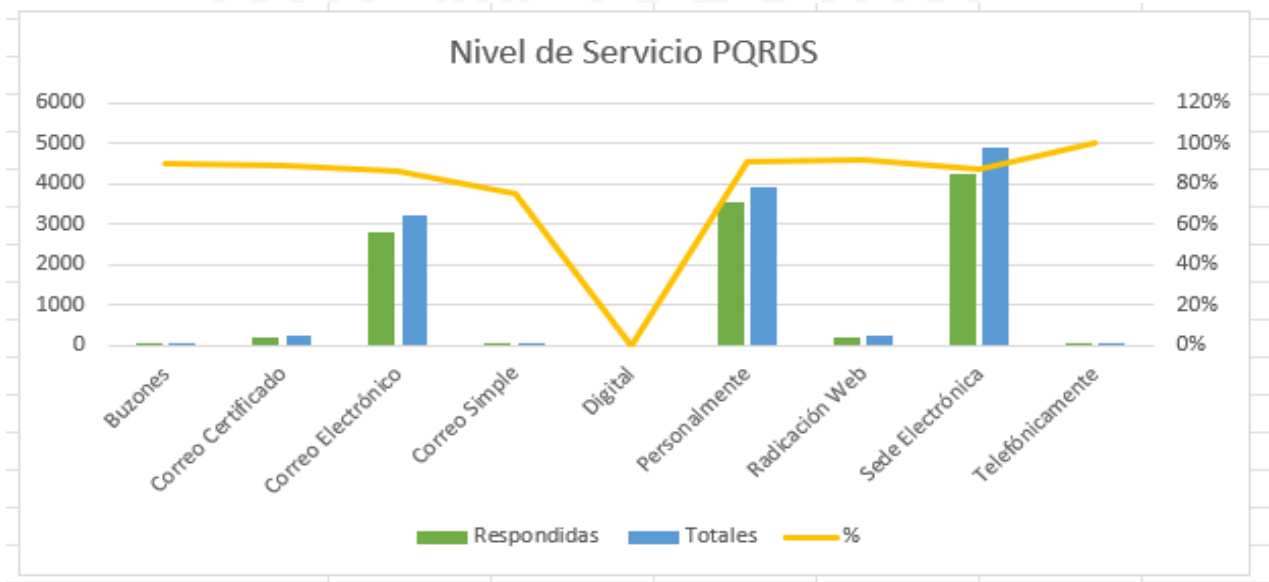




estándar del 90% recomendado, representa una base sólida para identificar áreas de mejora.

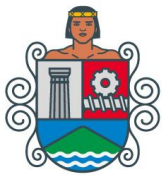
NIVELES DE SERVICIO			
CANAL DE RECEPCION	TOTALES	RESPONDIDAS	% EJECUCION
BUZONES	20	18	90%
CORREO CERTIFICADO	247	220	89%
CORREO ELECTRONICO	3227	2777	86%
CORREO SIMPE	4	3	75%
DIGITAL	0	0	N. A
PERSONALMENTE	3904	3562	91%
RADICACION WEB	230	211	92%
SEDE ELECTRONICA	4882	4250	87%
TELEFONICAMENTE	52	52	100%
TOTALES	12566	11093	88.27%

Tabla 3 Fuente: Elaboración propia



Gráfica 2
Fuente: Elaboración propia





La representación gráfica previamente exhibida no refleja una evaluación de cada PQRDS, sino únicamente si cada solicitud fue atendida dentro de los criterios especificados por el sistema de respuesta de la municipalidad. Es fundamental destacar que el porcentaje general de cumplimiento puede variar según el día en que se extrajo la información base del software SIGGED para la elaboración de este informe. Esto se debe a que las PQRDS aún pendientes de respuesta podrían estar dentro de los parámetros establecidos para su solución o no, y podrían clasificarse como "respondidas oportunamente" o "respondidas fuera de los plazos", lo cual tendría implicaciones directas en el porcentaje mencionado de cumplimiento.

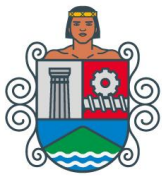
D. CLASIFICACIÓN O TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD

INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Denuncia	0	6	6	0.05 %
Felicitación	1	634	635	5.05 %
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	0	63	63	0.5 %
Petición de Consulta	33	278	311	2.47 %
Petición de Consulta (T)	0	0	0	0 %
Petición de Documentación	13	376	389	3.1 %
Petición de Documentación (T)	0	0	0	0 %
Petición de Información	1061	8370	9431	75.05 %
Petición de Información (T)	0	0	0	0 %
Petición de Información - Ampliación	0	0	0	0 %
Queja	6	135	141	1.12 %
Reclamo	1	27	28	0.22 %
Solicitud de información pública	1	12	13	0.1 %
Solicitud de prescripción	355	1189	1544	12.29 %
Sugerencia	2	3	5	0.04 %
TOTALES	1473	11093	12566	100 %

Tabla 4 Fuente: Software SIGGED total datos del trimestre.





El 80.62% de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRDS) corresponden a solicitudes de consulta, información o documentación, para las cuales no existe una categorización específica que indique el nivel de automatización en la generación de respuestas. Esta circunstancia representa una oportunidad estratégica para realizar un análisis adicional, el cual deberá ser considerado por el sistema de gestión de respuestas de la municipalidad si se desea optimizar, agilizar y descongestionar la atención de los requerimientos ciudadanos.

E. DESPEÑO POR DEPENDENCIA

A continuación, se presenta una gráfica de ingresos totales de PQRDS para el segundo trimestre del 2024 por unidad administrativa del municipio de Itagüí.

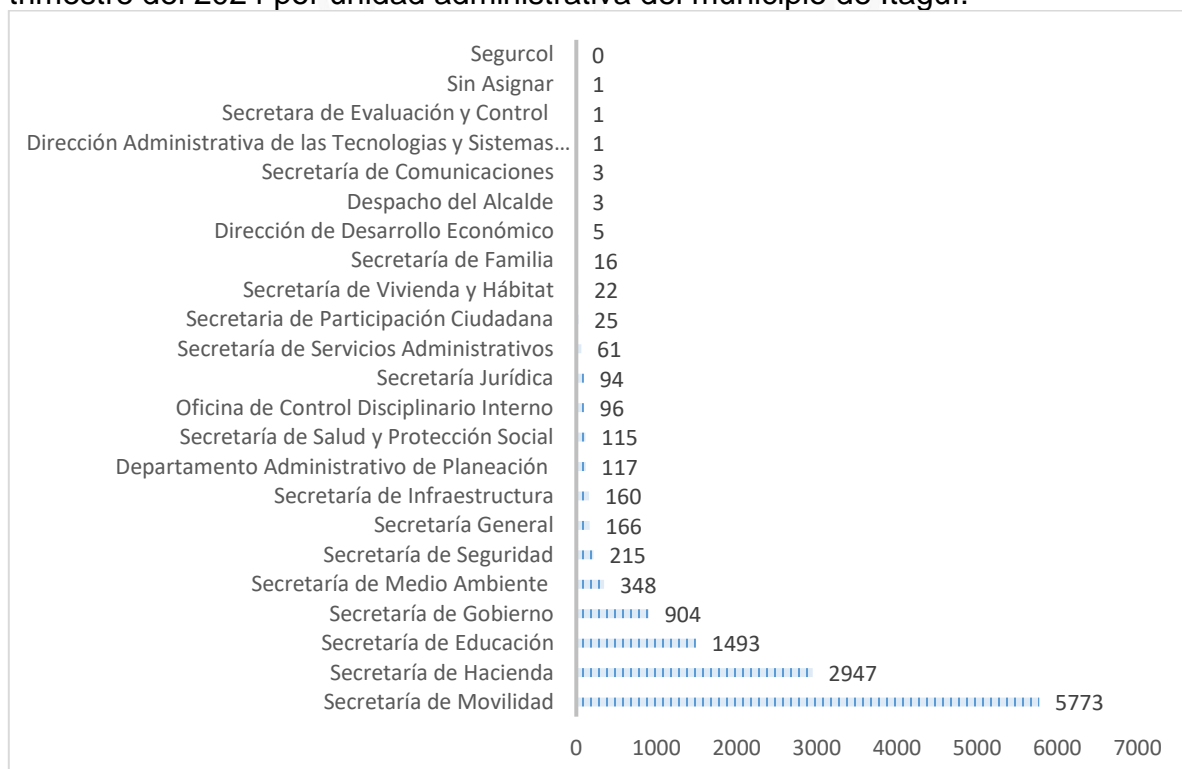
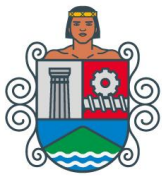


Gráfico 3 Fuente: Elaboración propia





Durante el segundo trimestre del año 2024, el 88.46 % de las PQRDS registradas se vinculan a las operaciones de cuatro unidades administrativas clave dentro del ámbito municipal. Estas unidades son la Secretaría de Movilidad, con un total de 5,773 solicitudes; la Secretaría de Hacienda, con 2,947 solicitudes; la Secretaría de Educación, con 1,493 solicitudes; y la Secretaría de Gobierno, con 904 solicitudes.

En la siguiente tabla se detalla que la Secretaría de Movilidad cuenta con 821 solicitudes pendientes, seguida por la Secretaría de Hacienda con 416 solicitudes en estado pendiente, y la Secretaría de Gobierno con 68 solicitudes aún por resolver. Estas cifras posicionan a estas unidades administrativas como las que presentan el mayor número de requerimientos pendientes de respuesta. Aunque se ha observado una mejoría en comparación con el trimestre anterior.

Solicitud por Dependencia					
Dependencia	Pen-diente	Pendien-tes Venci-das	Respon-di-das	Respon-di-das Venci-das	Total
Secretaría de Movilidad	821	0	4951	1	5773
Secretaría de Hacienda	416	0	2529	2	2947
Secretaría de Educación	36	0	1457	0	1493
Secretaría de Gobierno	68	0	834	2	904
Secretaría de Medio Ambiente	51	0	297	0	348
Secretaría de Seguridad	7	0	208	0	215
Secretaría General	9	0	157	0	166
Secretaría de Infraestructura	20	0	140	0	160
Departamento Administrativo de Planeación	14	0	103	0	117
Secretaría de Salud y Protección Social	12	0	103	0	115
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	0	96	0	96
Secretaría Jurídica	1	0	93	0	94
Secretaría de Servicios Administrativos	5	0	56	0	61
Secretaria de Participación Ciudadana	3	0	22	0	25
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	0	22	0	22
Secretaría de Familia	7	0	9	0	16
Dirección de Desarrollo Económico	0	0	5	0	5
Despacho del Alcalde	0	0	3	0	3
Secretaría de Comunicaciones	2	0	1	0	3





Solicitud por Dependencia					
Dependencia	Pen- diente	Pendien- tes Venci- das	Respondi- das	Respondi- das Venci- das	Total
Dirección Administrativa de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones -TIC-	1	0	0	0	1
Secretaría de Evaluación y Control	0	0	1	0	1
Sin Asignar	0	0	1	0	1
Segurcol	0	0	0	0	0

Tabla 5 Fuente: Elaboración propia basada en los datos sacados del SISGED

F. RECLASIFICACIÓN DE PQRDS Y REASIGNACIÓN DE REQUERIMIENTOS

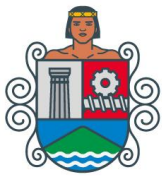
Uno de los mayores desafíos para la gestión efectiva de las PQRDS en la entidad es la adecuada radicación de la información. Durante el segundo trimestre de 2024, se registraron un total de 12,566 ingresos de PQRDS, de los cuales el sistema reportó inicialmente que 187 se agrupaban como QRD, mientras que los restantes 12,379 se clasificaron como Peticiones, Solicitudes, Sugerencias y Felicitaciones.

Sin embargo, tras revisar detalladamente cada ingreso en el SISGED, se confirmó que en realidad solo hubo un total de 58 ingresos clasificados como QRD, como se detalla en la siguiente tabla:

Consolidado Reclasificación Segundo Trimestre 2024			
	Total, Ingresos QRD	Reclasificados QRD	Otra Clasificación
Quejas	142	44	98
Reclamos	38	14	24
Denuncias	7	0	7
Total	187	58	129

Tabla 6 Fuente: Elaboración propia basada en los datos sacados del SISGED mes a mes





Durante la revisión de los casos, se ha identificado que un número significativo de reclasificaciones se debe al uso inadecuado del canal por parte de los usuarios y ciudadanos. Este sistema, concebido para gestionar requerimientos específicos dentro de su competencia, ha sido frecuentemente utilizado para presentar quejas sobre asuntos ajenos a su ámbito de acción. Esta práctica no solo genera una carga administrativa innecesaria, sino que también dificulta la gestión eficiente de los casos que realmente corresponden a su propósito original.

Es pertinente destacar que, en muchos casos, los ciudadanos recurren a este sistema como una medida desesperada en su búsqueda de una solución legal a sus situaciones. La frustración y la falta de respuesta efectiva a través de los medios tradicionales los llevan a utilizar cualquier vía disponible con la esperanza de obtener algún tipo de resolución. Esta tendencia refleja una desconexión entre las expectativas de los ciudadanos y las capacidades reales del sistema, subrayando la necesidad de mejorar la comunicación y la orientación sobre los canales adecuados para cada tipo de requerimiento.

Veces Asignadas	Cantidad
0	1
1	1012
2	8065
3	2583
4	598
5	195
6	64
7	28
8	8
9	7
10	2
11	1
14	1
15	1
Total	12566

Tabla 7

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





D. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

La Secretaría de Movilidad, la Secretaría de Hacienda y la Secretaría de Educación son las dependencias con el mayor número de solicitudes pendientes, con 821, 416 y 36 respectivamente. Estas cifras destacan la necesidad de enfocarse en mejorar la gestión de estas áreas críticas para reducir el número de requerimientos pendientes y asegurar una respuesta oportuna a los ciudadanos.

Durante el periodo analizado, se observó, hubo diferencias en la clasificación inicial de las PQRDS, lo que llevó a una reclasificación posterior. Este hallazgo subraya la importancia de una adecuada clasificación inicial para evitar reprocesos y mejorar la eficiencia en la gestión de las solicitudes ciudadanas. Es esencial proporcionar formación continua al personal y mejorar la precisión en la utilización del sistema SISGED.

Se identificó un posible reproceso en la gestión de las PQRDS debido a la inadecuada radicación de la información y al uso inapropiado del canal por parte de los usuarios. Es fundamental llevar a cabo un análisis detallado para comprender las causas de estos reprocesos y desarrollar estrategias para minimizarlos. Esto incluye mejorar la comunicación con los ciudadanos sobre el uso correcto de los canales de solicitud y asegurarse de que las respuestas proporcionadas sean coherentes y satisfactorias.

Se recomienda una revisión periódica de los canales de recepción de PQRDS para mejorar la claridad y accesibilidad para los ciudadanos. Esto incluye la actualización continua de la sede electrónica y la capacitación del personal en el manejo eficiente de las solicitudes recibidas tanto por medios digitales como físicos. Implementar estas medidas permitirá optimizar la gestión de canales, asegurando una mejor atención y respuesta a las necesidades de los usuarios.

La introducción de chatbots en el sitio web de la Alcaldía para brindar atención inmediata a consultas frecuentes relacionadas con PQRDS es una recomendación clave. Estos chatbots podrían responder preguntas comunes, guiar a los usuarios sobre cómo presentar sus solicitudes y ofrecer información básica sobre los tiempos de respuesta.





Alcaldía de Itagüí

esperados. Esto no solo mejoraría la eficiencia en la atención, sino que también reduciría la carga de trabajo del personal administrativo.

Atentamente.

JAVIER HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ
Secretario de Evaluación y Control

Revisó y aprobó: Javier Hernández H.
P/E Viviana Castañeda/ Estefanía Montoya Botero

