



**Alcaldía
de Itagüí**

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

Segundo Semestre 2024



JAVIER HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ
Secretario de Evaluación y Control

Proyecto
Estefanía Montoya Botero
Contratistas

Enero 2025




www.itagui.gov.co

NIT. 890.980.093-8 • PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55
Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia



SC-CER314190



INTRODUCCIÓN

La Secretaría de Evaluación y Control del Municipio de Itagüí, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, así como lo definido en el decreto 648 de 2017 y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta el informe de seguimiento y evaluación a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias presentadas por la ciudadanía ante la Administración Municipal durante el segundo semestre de la vigencia 2024.

La información presentada en este informe corresponde a un análisis cuantitativo a las PQRDS radicadas ante la municipalidad durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del año 2024 y que se encuentran cargadas en el software SISGED “Sistema de Gestión Documental” implementado por el Municipio de Itagüí con el propósito de garantizar un mejor servicio a la ciudadanía y de velar por el respeto de su derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, y a obtener respuestas oportunas dentro de los plazos establecidos por la ley.

ALCANCE

Este informe presenta el seguimiento realizado a todas las PQRDS ingresadas en el SISGED durante el segundo semestre del año 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.





Alcaldía de Itagüí

- **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	DEFINICIÓN	Tiempo máximo para responder -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, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad.	15 días
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





GLOSARIO		
MODALIDAD	DEFINICIÓN	Tiempo máximo para responder -Ley 1437 de 2011
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

INGRESO DE SOLICITUDES POR CANAL DE RECEPCIÓN

De acuerdo con el software SISGED del Municipio de Itagüí, entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024 fueron recibidas un total de 28.178 solicitudes a través de los diferentes medios dispuestos para tal fin, entre los cuales la radicación en sede electrónica, presencial (personalmente) y correo electrónico fueron los más utilizados, tal y como se puede apreciar en el siguiente cuadro.

Nivel de Servicio PQRDS		
Canal de Recepción	Totales	%
Buzones	51	0%
Correo Electrónico	9347	33%
Correspondencia	591	2%
Digital	0	0%
Personalmente	6113	22%
Radicación Web	601	2%
Sede Electrónica	11396	40%
Telefónicamente	79	0%
Total	28178	-

Tabla 1: Ingreso de Solicitudes por canal de recepción
Fuente: Software SISGED, enero 2025





Según la información presentada en el cuadro anterior los medios de radicación electrónica se posicionan con mayor preferencia de trámite de PQRDS en la municipalidad. Entre ambos canales, suman más del 70% del total de radicados en el semestre, esto equivale a 20.743 solicitudes.

CUADRO COMPARATIVO 2023- 2024

Al analizar el número de solicitudes recibidas durante el segundo semestre de 2024 en comparación con el número de solicitudes registradas durante el mismo periodo del año inmediatamente anterior, se puede evidenciar un aumento de 2.103 PQRDS, pasando de 26.075 radicaciones en la vigencia 2023 a 28.178 radicaciones de julio a diciembre del año 2024, tal y como se puede apreciar en el gráfico 2.

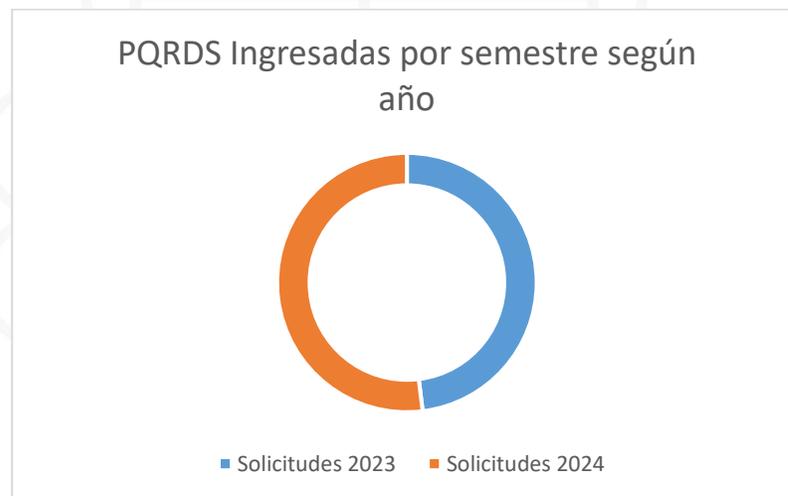


Gráfico 1: Comparativo por semestre 2023 -2024
Fuente: Elaboración Propia, enero 2025

PQRDS Ingresadas por semestre según año	
Solicitudes 2023	26.075
Solicitudes 2024	28.178

Tabla 2
Fuente: Elaboración propia,2025





A la fecha de construcción de este informe no se tiene un análisis claro de la razón exacta para el aumento en las radicaciones. Sin embargo, una posible razón asociada es que cada vez son más los ciudadanos que asumen un rol participativo y que deciden hacer uso de los canales de comunicación e interacción con las entidades públicas para radicar sus solicitudes o requerimientos por solucionar.

NIVEL DE SERVICIO PQRDS

Nivel de Servicio PQRDS			
Canal de Recepción	Respondidas	Totales	%
Buzones	50	51	98%
Correo Electrónico	9219	9347	99%
Correspondencia	579	591	98%
Digital	0	0	N.A
Personalmente	6001	6113	98%
Radicación Web	591	601	98%
Sede Electrónica	11205	11396	98%
Telefónicamente	78	79	99%
Total	27723	28178	98%

Tabla 3 Nivel de Servicio PQRDS
Fuente: Elaboración propia, enero 2025

En los sistemas de PQRDS, se analizan los niveles de servicio con el fin de evaluar su eficiencia y así optimizar los recursos asignados a esta función. Un indicador clave es la oportunidad de respuesta el cual se debe mantener en una media superior al 90% para asegurar un desempeño óptimo y equilibrado de todo el sistema.

En la tabla 3, se puede evidenciar qué en promedio, este indicador se encuentra medido en una tasa del 98% en la oportunidad de respuesta y que todas las solicitudes ingresadas se encuentran por encima de la media o igual a ella por lo que se puede concluir un compromiso institucional con los ciudadanos, la resolución oportuna de sus solicitudes y los principios de eficacia, celeridad y transparencia definidos por la gestión pública.





En la siguiente tabla se detallan las Unidades Administrativas que a la fecha de realización de este informe, aun cuentan con PQRDS pendientes para responder. Sin embargo, no es posible determinar si estas se encuentran vencidas o no para su respuesta. Aun así, es pertinente recalcar que solo el 0.13% de los radicados fueron respondidos vencidos y que la Secretaría de Hacienda cuenta con 262 solicitudes en estado pendiente de respuesta, así mismo como la Secretaría de Movilidad con 114 solicitudes y la Secretaría de Gobierno con 29 requerimientos.

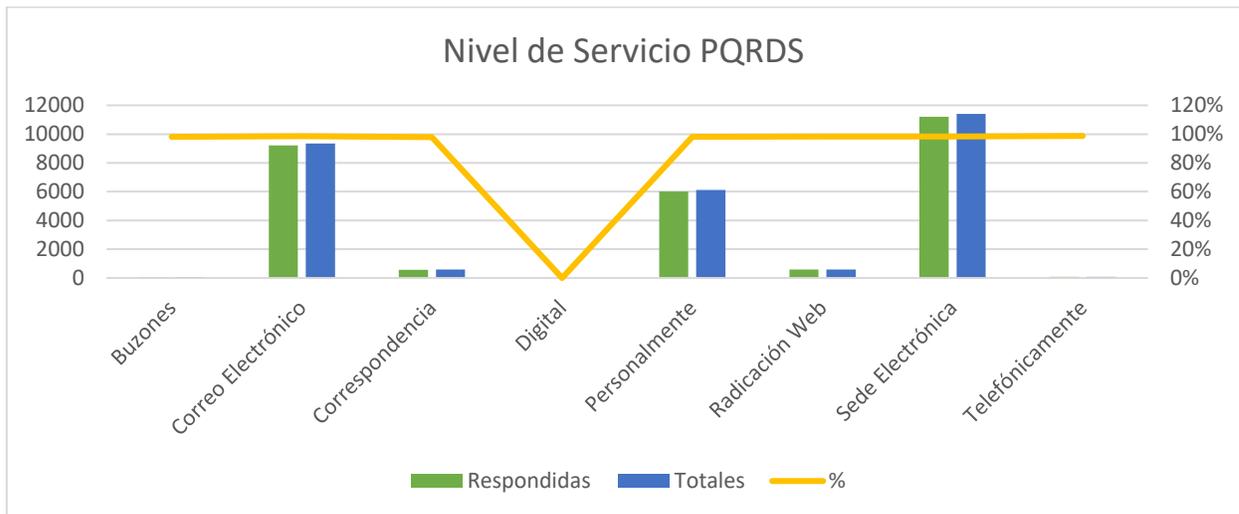
Solicitud por Dependencia					
Dependencia	Pendiente	Pendientes Vencidas	Respondidas	Respondidas Vencidas	Total
Secretaría de Movilidad	114	0	12508	22	12644
Secretaría de Hacienda	262	0	7692	1	7955
Secretaría de Educación	19	0	3267	0	3286
Secretaría de Gobierno	29	0	1455	8	1492
Secretaría de Medio Ambiente	16	0	606	1	623
Secretaría de Seguridad	2	0	465	0	467
Secretaría de Infraestructura	5	0	293	0	298
Departamento Admtivo de Planeación	1	0	285	0	286
Secretaría Jurídica	2	0	218	6	226
Secretaría General	1	0	222	0	223
Secretaría de Salud y Protección Social	1	0	194	0	195
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	0	190	0	190
Secretaría de Servicios Administrativos	1	0	107	0	108
Secretaria de Participación Ciudadana	0	0	61	0	61
Secretaría de Familia	1	0	49	0	50
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	0	43	0	43
Dirección de Desarrollo Económico	0	0	13	0	13
Dirección Admtiva de las Tecnologías la Información y Comunicaciones -TIC-	0	0	7	0	7
Secretaría de Comunicaciones	1	0	4	0	5
Despacho del Alcalde	0	0	4	0	4
Sin asignar	0	0	2	0	2
Secretaría de Evaluación y Control	0	0	0	0	0
Segurcol	0	0	0	0	0

Tabla 4: Cantidad de Solicitudes por dependencia
Fuente: Elaboración propia,2025





“Cabe resaltar que este dato puede verse alterado según el día en el que se extrajo la información base del software SISGED para la construcción de este informe. Las PQRDS pendientes por responder estarían dentro de los tiempos establecidos para su respuesta, pasando a formar parte de la categoría de "respuesta oportuna", lo que podría cambiar el porcentaje de cumplimiento.



Gráfica 2
Fuente: Elaboración propia, 2025

La representación gráfica mostrada anteriormente no evalúa cada PQRDS individualmente. En su lugar, indica si cada solicitud fue atendida según los criterios establecidos por el sistema de respuesta municipal.





CLASIFICACIÓN O TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Denuncia	0	33	33	0.06 %
Felicitación	0	1045	1045	1.94 %
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	0	266	266	0.49 %
Petición de Consulta	39	2128	2167	4.02 %
Petición de Consulta (T)	0	0	0	0 %
Petición de Documentación	3	1446	1449	2.69 %
Petición de Documentación (T)	0	0	0	0 %
Petición de Información	242	41900	42142	78.1 %
Petición de Información (T)	0	0	0	0 %
Petición de Información - Ampliación	0	0	0	0 %
Queja	2	520	522	0.97 %
Reclamo	3	126	129	0.24 %
Solicitud de información pública	0	64	64	0.12 %
Solicitud de prescripción	166	5959	6125	11.35 %
Sugerencia	0	17	17	0.03 %
TOTALES	455	53504	53959	100 %

Tabla 5
Fuente: Software SIGED total datos del trimestre.

El manejo eficiente de las PQRDS es fundamental para mejorar la interacción entre la ciudadanía y la administración municipal. Según los datos recientes, el 85.3% de los radicados corresponden a peticiones de documentación, de información o de consulta. Por lo que se recomienda realizar una investigación con el fin de automatizar o desarrollar una plataforma de autogestión donde la ciudadanía pueda encontrar la información consultada con el 85%.





GESTIÓN DE PQRDS POR DEPENDENCIA.

A continuación, se presenta una gráfica detallada de los ingresos totales de PQRDS correspondientes al segundo semestre de 2024, distribuidos por cada Unidad Administrativa del Municipio de Itagüí.

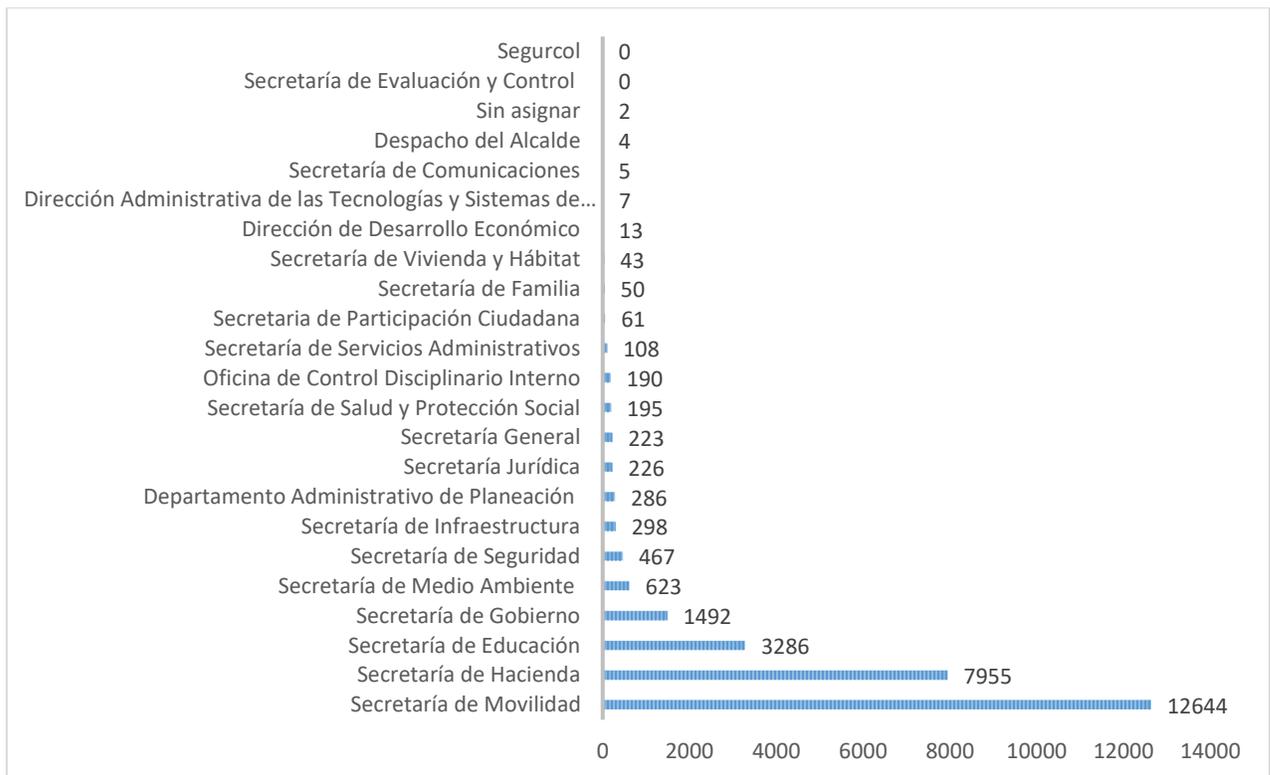


Gráfico 2
Fuente: Elaboración propia

Durante el segundo semestre de 2024, el 90% de las PQRDS registradas se vincularon a las operaciones de cuatro unidades administrativas clave dentro del municipio, así: 12.644 solicitudes en la Secretaría de Movilidad, 7.955 en la Secretaría de Hacienda, 3.286 en la Secretaría de Educación y 1.492 en la Secretaría de Gobierno.





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 semestre de 2024, se registraron un total de 28.178 ingresos de PQRDS, de los cuales el sistema reportó inicialmente que 498 se agrupaban como QRD, mientras que los restantes 27.680 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 231 ingresos clasificados como QRD, como se detalla en la siguiente tabla:

Consolidado Reclasificación Semestral 2024			
	Total, Ingresos QRD	Reclasificados QRD	Otra Clasificación
Quejas	327	135	192
Reclamos	157	91	66
Denuncias	14	5	9
Total	498	231	267

Tabla 6, Consolidado de Reclasificación Segundo Semestre 2024
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 (peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones de interés ciudadano), 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.

En muchos casos, los ciudadanos acuden a este recurso como una medida legal en su búsqueda de una solución 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.





CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

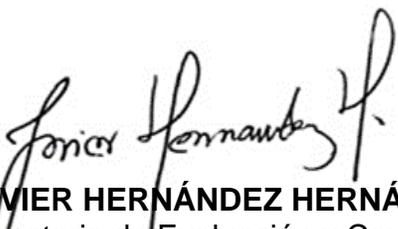
- La administración del Municipio de Itagüí ha demostrado una notable eficiencia en la gestión de PQRDS, alcanzando un promedio de cumplimiento del 98% en la oportunidad de respuesta. Este indicador refleja una gestión eficaz y un firme compromiso institucional con la atención oportuna de las solicitudes ciudadanas, manteniendo consistentemente un promedio superior al 90% en este aspecto.
- Una vez más las secretarías de Movilidad, Hacienda, Educación y Gobierno concentran el 90% del total de solicitudes gestionadas. Estas áreas, debido a su alta interacción con la ciudadanía, asumen una mayor responsabilidad en la respuesta y gestión de las solicitudes. Se recomienda fortalecer sus capacidades operativas y fomentar procesos internos de mejora continua para garantizar una atención más eficiente.
- Como es evidente en el análisis realizado de la reclasificación de radicados, los ciudadanos utilizan este medio para los fines equivocados, por tanto, se recomienda Implementar campañas educativas dirigidas a los ciudadanos sobre el uso adecuado de los mecanismos de PQRDS (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias). Estas campañas deben incluir:
 - Información clara y accesible sobre el propósito de cada tipo de solicitud.
 - Tiempos de respuesta establecidos.
 - Guías sobre el proceso de seguimiento de cada caso.Para maximizar el alcance, se recomienda utilizar medios digitales, talleres comunitarios y material impreso, asegurando la cobertura de diversos segmentos de la población. Esto contribuirá a reducir el número de reclasificaciones y a optimizar el flujo de gestión desde la radicación inicial.
- La sede electrónica cada vez más se destaca como el canal más utilizado por los ciudadanos, con un 40% del total de solicitudes. Esto evidencia la preferencia y confianza de la ciudadanía en los medios digitales. Es fundamental continuar invirtiendo en la mejora y expansión de estos canales, con el objetivo de facilitar el acceso y garantizar una respuesta más rápida y eficiente.
- Por último, Los resultados demuestran un alto nivel de compromiso institucional con la atención ciudadana. No obstante, existen oportunidades de mejora en áreas clave como la capacitación de las secretarías con mayor volumen de solicitudes, la





Alcaldía de Itagüí

implementación de campañas educativas, y la incorporación de redes sociales como un canal formal de gestión. Estas acciones no solo fortalecerán la eficiencia operativa, sino que también contribuirán al fortalecimiento de la relación entre la administración y la comunidad.


JAVIER HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ
Secretario de Evaluación y Control

Correo Institucional: javier.hernandez@itagui.gov.co

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

