



**Alcaldía  
de Itagüí**

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

**Año 2024**



**JAVIER HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ  
Secretario de Evaluación y Control**

**Proyecto**  
Estefanía Montoya Botero  
**Contratistas**

**Enero 2025**



  
[www.itagui.gov.co](http://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 enero 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.

## OBJETIVO

Verificar el tratamiento, seguimiento, control, así como la información estadística de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias presentadas por los ciudadanos y demás partes interesadas ante la Administración Municipal de Itagüí entre enero 1 y diciembre 31 de 2024, a través de los canales de atención dispuestos por la entidad; información que servirá como insumo para el mejoramiento continuo de la gestión institucional y para el aumento de la transparencia y la participación ciudadana.

## ALCANCE

Este informe presenta el seguimiento realizado a todas las PQRDS ingresadas en el SISGED durante el 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.
- **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
<b>Denuncia</b>	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
<b>Felicitación</b>	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
<b>Petición de Consulta</b>	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
<b>Petición de Documentación</b>	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
<b>Petición de Información</b>	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
<b>Queja</b>	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





GLOSARIO		
MODALIDAD	DEFINICIÓN	Tiempo máximo para responder -Ley 1437 de 2011
<b>Reclamo</b>	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
<b>Sugerencia</b>	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
<b>Consulta</b>	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
<b>Petición Entre Autoridades</b>	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 enero y el 31 de diciembre de 2024 fueron recibidas un total de 53.959 solicitudes a través de los diferentes medios dispuestos para tal fin, entre los cuales la radicación web, la radicación de forma presencial (personalmente) y el correo electrónico fueron los más utilizados, tal y como se puede apreciar en el siguiente cuadro.

Canal de Recepción	2023	2024
	Totales	Totales
<b>Buzones</b>	89	88
<b>Correo Certificado</b>	989	15448
<b>Correspondencia</b>	-	1114
<b>Correo Electrónico</b>	11554	-
<b>Correo Simple</b>	9	-
<b>Digital</b>	0	0
<b>Personalmente</b>	16962	13891
<b>Radicación Web</b>	12304	1040





Canal de Recepción	2023	2024
	Totales	Totales
Sede Electrónica	9713	22228
Telefónicamente	10	150
<b>Total</b>	<b>51630</b>	<b>53959</b>

Cuadro 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 para la vigencia 2024. Entre ambos canales, suman más del 70% del total de radicados en el semestre, esto equivale a 20.743 solicitudes.

Si comparamos los ingresos totales de PQRDS del año 2023 y 2024 tuvimos un aumento de 2.329 radicados entre vigencias lo cuales 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.

## COMPARATIVO TIPO DE SOLICITUD 2023 – 2024

Para el año 2024 al realizar un análisis Pareto de la tipificación del total de los ingresos radicados, se encuentra que más del 89% de las solicitudes se encuentran relacionadas con Petición de Información y Solicitudes de Prescripción de comparendos; las mismas dos categorías que más ingresos tuvieron para el año 2023. Por esto, es recomendable revisar y desarrollar canales de respuesta de autogestión y sistematizados como los algoritmos de Inteligencia Artificial, que agilicen y permiten la autonomía del usuario/ciudadano para descongestionar el proceso de atención de PQRDS de la entidad.

Tipo de Solicitud	Totales 2023	Totales 2024
Denuncia	94	33
Felicitación	3939	1045
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	190	266





Tipo de Solicitud	Totales 2023	Totales 2024
Petición de Consulta	3849	2167
Petición de Consulta (T)	0	0
Petición de Documentación	1449	1449
Petición de Documentación (T)	0	0
Petición de Información	36185	42142
Petición de Información (T)	0	0
Petición de Información - Ampliación	0	0
Queja	346	522
Reclamo	167	129
Solicitud de información pública	53	64
Solicitud de prescripción	5327	6125
Sugerencia	31	17
<b>Totales</b>	<b>51630</b>	<b>53959</b>

Cuadro 2: Ingreso de Solicitudes por tipo  
Fuente: Software SIGGED, enero 2024 y enero 2025

## NIVEL DE SERVICIO PQRDS

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.

Para los años 2023 y 2024, la medición de ambos niveles de servicio se encontró por encima del 98% superando la tasa media de evaluación y garantizando que las PQRDS radicadas en ambos años fueron respondidas en su mayoría en los tiempos y términos establecidos por ley. 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.





Nivel de Servicio PQRDS			
2024			
Canal de Recepción	Respondidas	Totales	%
Buzones	87	88	99%
Correo Electrónico	15320	15448	99%
Correspondencia	1102	1114	99%
Digital	0	0	-
Personalmente	13779	13891	99%
Radicación Web	1030	1040	99%
Sede Electrónica	22037	22228	-
Telefónicamente	149	150	99%
<b>Total</b>	<b>53504</b>	<b>53959</b>	<b>99%</b>
2023			
Canal de Recepción	Respondidas	Totales	%
Buzones	87	89	98%
Correo Certificado	963	989	97%
Correo Electrónico	11339	11554	98%
Correo Simple	9	9	100%
Digital	0	0	-
Personalmente	16605	16962	98%
Radicación Web	12294	12304	100%
Sede Electrónica	9284	9713	96%
Telefónicamente	10	10	100%
<b>Total</b>	<b>50591</b>	<b>51630</b>	<b>98%</b>

Cuadro 3: Nivel de Servicio PQRDS  
Fuente: elaboración propia, enero 2025

## GESTIÓN DE PQRDS POR DEPENDENCIA

Una vez analizada la gestión general de las PQRDS en la Administración, es importante conocer el detalle por dependencias, identificando cuáles Unidades Administrativas han recibido el mayor número de solicitudes durante los años 2023 y 2024 y apreciar la forma en la que cada una de ellas gestiona la atención y respuestas de los requerimientos por medio de la información registrada en el software SIGGED.

Según la información del software en el siguiente cuadro se aprecia que las Unidades Administrativas con el mayor número de ingresos de PQRDS durante los dos años son:





Movilidad, Hacienda, Educación y Gobierno. Dichas Unidades Administrativas tienen en común el desarrollo de procesos misionales y la atención permanente y directa a ciudadanos y/o contribuyentes.

En los siguientes cuadros se puede apreciar el comportamiento de cada dependencia frente a las respuestas de las solicitudes ciudadanas ingresadas en el Software SIGED durante el año 2023 y 2024.

Solicitud por Dependencia año 2023					
Dependencia	Pen-diente	Pendien-tes Venci-das	Respondidas	Respon-di-das Venci-das	Total
Secretaría de Movilidad	696	0	22869	10	23575
Secretaría de Hacienda	216	0	14449	3	14668
Secretaría de Educación	39	0	5343	0	5382
Secretaría de Gobierno	23	0	3035	5	3063
Secretaría de Medio Ambiente	21	0	1075	0	1096
Secretaría de Infraestructura	7	0	768	0	775
Secretaría General	14	0	532	0	546
Secretaría de Seguridad	1	0	524	0	525
Secretaría de Salud y Protec-ción Social	2	0	509	0	511
Departamento Administrativo de Planeación	12	0	416	0	428
Secretaría Jurídica	2	0	319	3	324
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0	209	0	210
Secretaría de Servicios Admi-nistrativos	2	0	170	0	172
Secretaría de Familia	0	0	100	0	100
Secretaría de Vivienda y Hábitat	1	0	96	0	97
Secretaria de Participación Ciu-dadana	0	0	79	0	79
Despacho del alcalde	1	0	28	2	31
Dirección de Desarrollo Econó-mico	0	0	27	0	27
Dirección Administrativa de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicacio-nes -TIC-	1	0	14	0	15





Solicitud por Dependencia año 2023					
Dependencia	Pen-diente	Pendien-tes Venci-das	Respondidas	Respon-di-das Venci-das	Total
Secretaría de Comunicaciones	0	0	3	0	3
Secretara de Evaluación y Control	0	0	2	0	2
Sin asignar	0	0	1	0	1
Segurcol	0	0	0	0	0

Cuadro 4: Nivel de Servicio PQRDS  
Fuente: elaboración propia, enero 2025

Solicitud por Dependencia año 2024					
Dependencia	Pen-diente	Pendien-tes Ven-cidas	Respondidas	Respon-di-das Venci-das	Total
Secretaría de Movilidad	114	0	25214	30	25358
Secretaría de Hacienda	262	0	13123	4	13389
Secretaría de Educación	19	0	6362	0	6381
Secretaría de Gobierno	29	0	3140	27	3196
Secretaría de Medio Ambiente	16	0	1273	1	1290
Secretaría de Seguridad	2	0	901	0	903
Secretaría de Infraestructura	5	0	591	0	596
Secretaría General	1	0	531	0	532
Departamento Administrativo de Planeación	1	0	505	0	506
Secretaría Jurídica	2	0	474	8	484
Secretaría de Salud y Protec-ción Social	1	0	407	0	408
Oficina de Control Disciplina-rio Interno	0	0	347	0	347
Secretaría de Servicios Admi-nistrativos	1	0	227	0	228
Secretaria de Participación Ciudadana	0	0	119	0	119
Secretaría de Familia	1	0	88	0	89
Secretaría de Vivienda y Há-bitat	0	0	74	0	74
Dirección de Desarrollo Eco-nómico	0	0	23	0	23





Solicitud por Dependencia año 2024					
Dependencia	Pen-diente	Pendien-tes Ven-cidas	Respondidas	Respon-di-das Ven-ci-das	Total
Secretaría de Comunicacio-nes	1	0	12	0	13
Dirección Administrativa de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comuni-caciones -TIC-	0	0	9	0	9
Despacho del alcalde	0	0	8	0	8
Sin asignar	0	0	4	0	4
Secretara de Evaluación y Control	0	0	2	0	2
Segurcol	0	0	0	0	0

Cuadro 5: Nivel de Servicio PQRDS  
Fuente: elaboración propia, enero 2025

Estos datos dejan en evidencia la buena gestión de las PQRDS por parte de las diferentes dependencias de la Administración Municipal de Itagüí, dado que, más del 99% de los requerimientos fueron respondidos a tiempo y tan solo el 0,04% y 0,1% están pendientes por responder de los años 2023 y 2024 respectivamente, lo cual no implica que se vayan a responder vencidas, solo que se encuentran en estado pendiente debido al fecha de realización del presente informe.

## RECLASIFICACIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y RECLAMOS

Mes a mes, la Administración Municipal de Itagüí realiza revisión exhaustiva de cada una de las quejas, denuncias y reclamos que ingresan a través del software: SISGED y de acuerdo con la información que estas contienen se realiza la respectiva reclasificación de aquellas que se considera pertinente.

Consolidado Reclasificación Anual 2024			
	Total, Ingresos QRD	Reclasificados QRD	Otra Clasificación
<b>Quejas</b>	520	196	324
<b>Reclamos</b>	227	120	107
<b>Denuncias</b>	39	9	30
<b>Total</b>	786	325	461

Cuadro 6: Reclasificación  
Fuente: Elaboración propia, enero 2024





Luego de realizar la revisión detallada de los textos de cada una de las quejas, denuncias y reclamos que ingresaron durante el año 2024 a través del software SIGGED, se encontró que de un total de 520 quejas que ingresaron solo 196, es decir el 38% se catalogaban como quejas reales. De las 39 denuncias que se radicaron solo 9, es decir el 23% cumplían este criterio y correspondían a denuncias y, por último, de los 227 reclamos que ingresaron, al reclasificar quedaron 120, es decir que solo el 53% fueron radicados de manera correcta.

De las 786 solicitudes que ingresaron como quejas, denuncias y reclamos, 461 presentaron alguna novedad en la radicación y correspondían a otros conceptos como querellas, solicitudes de intervención por parte de otras dependencias en su gran mayoría, quejas contra entidades privadas, solicitud de prescripción, entre otros.

Con lo anterior podemos deducir que el 59% aproximadamente de los radicados requieren una reclasificación por algún motivo, lo que hace necesario un análisis más profundo de los requerimientos, y la planeación de estrategias que ayuden a los usuarios/ciudadanos a comprender el lugar y método adecuado para radicar sus solicitudes ante los entes correspondientes.





## RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

### Conclusiones

- Los canales electrónicos representaron más del 70% de las radicaciones realizadas en 2024, destacando la creciente preferencia ciudadana por medios digitales. Este incremento refleja el avance en la accesibilidad tecnológica y la confianza de los ciudadanos en las plataformas virtuales del municipio.
- Se registró un aumento del 4.5% en las solicitudes respecto a 2023, alcanzando un total de 53.959. Aunque no se identificó con claridad la causa exacta, se infiere un fortalecimiento de la participación ciudadana y una mayor disposición para interactuar con las entidades públicas.
- Más del 99% de las solicitudes fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos por la normatividad. Este nivel de cumplimiento demuestra un compromiso institucional con la celeridad, la eficacia y la transparencia en la atención ciudadana.
- El 89% de las solicitudes en 2024 correspondieron a peticiones de información y prescripciones de comparendos. Esto evidencia la necesidad de optimizar estos procesos a través de mecanismos que permitan la autogestión por parte de los usuarios.
- Dependencias como Movilidad, Hacienda, Educación y Gobierno recibieron el mayor número de solicitudes debido a su enfoque misional directo en la atención ciudadana. Estas áreas lideraron la atención oportuna de los requerimientos, con niveles de respuesta superiores al 99%.
- Aproximadamente el 59% de las solicitudes clasificadas como quejas, denuncias y reclamos fueron reclasificadas por corresponder a conceptos incorrectos. Esto evidencia una falta de claridad por parte de los usuarios en la categorización inicial de sus solicitudes.

### Recomendaciones

- Continuar promoviendo el uso de los canales virtuales y optimizar su funcionalidad, asegurando que sean más intuitivos y accesibles para toda la población, incluyendo a quienes tienen menos competencias digitales.
- Desarrollar herramientas tecnológicas como chatbots o asistentes virtuales basados en inteligencia artificial que permitan a los usuarios resolver consultas frecuentes o realizar trámites sin intervención directa de los funcionarios, descongestionando las áreas de atención.



# Alcaldía de Itagüí

- Diseñar campañas pedagógicas dirigidas a los ciudadanos para mejorar su comprensión sobre los tipos de solicitudes y el uso adecuado de los canales disponibles, con el fin de reducir los errores de clasificación en la radicación inicial.
- Realizar estudios que permitan identificar las causas específicas del aumento en las radicaciones, incluyendo posibles factores como cambios en la normativa, nuevas necesidades ciudadanas o mejoras en la percepción de la gestión pública.
- Destinar más recursos y personal a las áreas con mayor volumen de solicitudes, como Movilidad, Hacienda y Educación, para garantizar que puedan mantener los altos niveles de servicio.
- Crear un protocolo automatizado para identificar y reclasificar las solicitudes mal categorizadas, con base en palabras clave o algoritmos de procesamiento de texto que agilicen esta tarea.
- Publicar de manera periódica informes sobre la gestión de las solicitudes y los avances en la implementación de estrategias de mejora, fomentando la confianza de los ciudadanos en la Administración Municipal.
- Mantener un seguimiento constante de los indicadores de atención, ajustando las estrategias según las necesidades emergentes de la ciudadanía y los resultados de las evaluaciones periódicas.

**JAVIER HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ**  
secretario de Evaluación y Control

Correo Institucional. [javier.hernandez@itagui.gov.co](mailto:javier.hernandez@itagui.gov.co)

P/E Estefanía Montoya Botero

