



Alcaldía  
de Itagüí

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

TERCER TRIMESTRE 2024.



SECRETARÍA DE EVALUACIÓN Y CONTROL  
JAVIER HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ

Secretario de Despacho

Octubre de 2024



  
[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



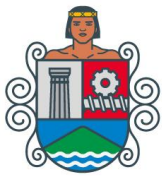
SC-CER314190



## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCION</b> .....	<b>1</b>
OBJETIVO .....	2
ALCANCE .....	3
<b>NORMATIVIDAD</b> .....	<b>4</b>
GLOSARIO .....	5
INFORME DE SEGUIMINETO PQRDS -TERCER TRIMESTRE DE 2024 .....	6
TOTALDE INGRESOS POR CANAL DE RECEPCION .....	7
COMPARACION ANUALIZADA POR TRIMESTRE .....	8
NIVELES DE SERVICIO.....	9
CLASIFICACION O TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD .....	10
DESEMPEÑO POR DEPENDENCIA .....	11
RECLASIFICACION DE PQRDS Y REASIGNACIONES DE REQUERIMINETOS .....	12
RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES.....	13





## INTRODUCCIÓN

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 pronta resolución y en cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 648 de 2017, la Oficina de Evaluación y Control de la Alcaldía de Itagüí presenta el informe de seguimiento correspondiente al tercer trimestre de 2024, comprendido entre el 1 de julio a 30 de septiembre.

Este documento contiene el informe de seguimiento y evaluación del manejo de las PQRDS registradas en la Administración Municipal de Itagüí entre julio y septiembre de 2024 y en él se detalla la totalidad de ingresos, su clasificación, las secretarías y dependencias asignadas, los canales de recepción y demás información relevante correspondiente a la vigencia antes mencionada.

Con este se pretende analizar la oportunidad del servicio de respuesta de PQRDS ofrecido por la entidad y, en los casos en los que convenga, formular recomendaciones a la alta dirección y a los líderes de los procesos para promover el mejoramiento continuo en la atención brindada a los usuarios y ciudadanía en general.

## OBJETIVO

Presentar de manera clara y transparente la información estadística relacionada con las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias realizadas por los ciudadanos y otras partes interesadas ante la Administración Municipal de Itagüí, durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2024, a través de los canales de atención dispuestos por la entidad; información que servirá como insumo para la innovación continua de la gestión institucional en lo que respecta a la transparencia y la participación ciudadana.

## ALCANCE

Este informe presenta el seguimiento realizado a las PQRDS ingresadas en SIGGED durante el tercer trimestre del año en curso periodo comprendido entre 1 julio a 30 septiembre 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 1437 de 2011:** El Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que también reglamenta las interacciones entre los ciudadanos y las entidades públicas, establece los plazos para la resolución de peticiones y otros trámites administrativos
- **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.





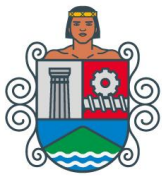
## FUENTES DE LA INFORMACIÓN

- **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:

MODALIDAD	DEFINICION	TIEMPOS DE RESPUESTA
<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.	<b>10 días Hábiles</b>
<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.	<b>30 días hábiles</b>



MODALIDAD	DEFINICION	TIEMPOS DE RESPUESTA
<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	<b>30 días hábiles</b>
<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	<b>10 días hábiles</b>
<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.	<b>15 días hábiles</b>
<b>Queja</b>	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 Reclamo 15 días	<b>15 días hábiles</b>
<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.	<b>15 días hábiles</b>
<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.	<b>30 días hábiles</b>





MODALIDAD	DEFINICION	TIEMPOS DE RESPUESTA
<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	<b>30 días hábiles</b>
<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.	<b>10 días hábiles</b>

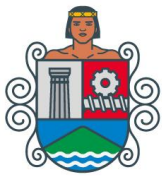
## INFORME DE SEGUIMIENTO PQRDS- TERCER TRIMESTRE DE 2024

### INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

Durante el tercer trimestre del año 2024, la radicación de PQRDS en el municipio de Itagüí mostró una disminución de 316 solicitudes, lo que representa un 2,19% menos en comparación con el mismo periodo de 2023. En total, se recibieron 14.396 solicitudes, frente a 14.712 en el tercer trimestre de 2023.

A continuación, en la **Tabla 1** se muestra que entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2024 ingresaron un total de **14.396 solicitudes**, de las cuales el **87.56%** (12.606 solicitudes) ya han sido respondidas. Esta información ha sido extraída del software SISGED vigente en el Municipio de Itagüí. En el siguiente apartado, se procederá a analizar las solicitudes clasificadas según el canal por el que fueron recibidas, con el fin de identificar las tendencias y los tiempos de respuesta por medio de comunicación.





	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Buzones	4	18	22	0.15 %
Correo Certificado	27	287	314	2.18 %
Correo Electrónico	547	3967	4514	31.36 %
Correo Simple	0	4	4	0.03 %
Digital	0	0	0	0 %
Personalmente	414	3035	3449	23.96 %
Radicación Web	42	264	306	2.13 %
Sede Electrónica	754	4965	5719	39.73 %
Telefónicamente	2	66	68	0.47 %
<b>TOTALES</b>	<b>1790</b>	<b>12606</b>	<b>14396</b>	<b>100 %</b>

Tabla 1  
Fuente: software SIGGED

## Análisis Por Canal

- **Sede Electrónica:** Este canal es el más utilizado, representando el 39,73% del total de solicitudes, con un registro de (5.719 trámites). La preferencia de los ciudadanos por este medio digital demuestra eficacia, consolidándolo como la opción principal para la radicación de solicitudes.
- **Correo Electrónico:** A través del correo electrónico se recibieron el 31,36 % de las solicitudes, equivalente a (4.514 registros). Es el segundo canal más empleado, también en formato digital.
- **Atención Presencial:** El 23.96 % de las solicitudes fueron ingresadas mediante atención presencial, con un total de (3.449 registros). Este canal está destinado a la atención directa de los ciudadanos en puntos habilitados.
- **Radicación Web:** Por medio de este canal se gestionaron el 2,13% de las solicitudes, con un total de (306 registros). Es una opción adicional en línea para la recepción de trámites.

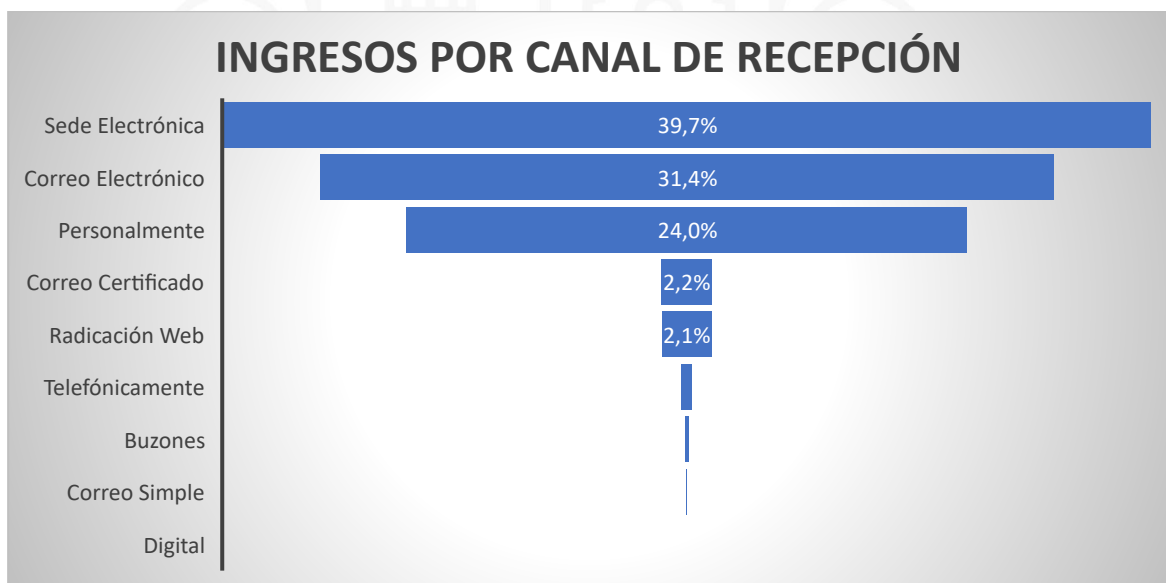






- **Correo Certificado:** Este canal gestionó el 2,18% de las solicitudes, con (314 registros).
- **Buzones Físicos:** A través de este canal físico se recibieron (22 solicitudes), lo que representa el 0,15% del total.
- **Atención Telefónica:** El 0,47% de las solicitudes fueron gestionadas a través de atención telefónica, con un total de (68 registros).
- **Correo Simple:** Finalmente es el menos utilizado con una participación del 0,3% equivalentes a (4 solicitudes).

Los datos presentados indican una preferencia por los canales digitales, especialmente la Sede Electrónica y el correo electrónico, aunque los canales presenciales y tradicionales aún mantienen un uso significativo.



Grafica 1  
Fuente: Elaboración Propia

Es importante destacar que el uso de la **Sede Electrónica** y la **Atención Presencial** representan un 63,7% del total de solicitudes, siendo estos dos los canales más utilizados



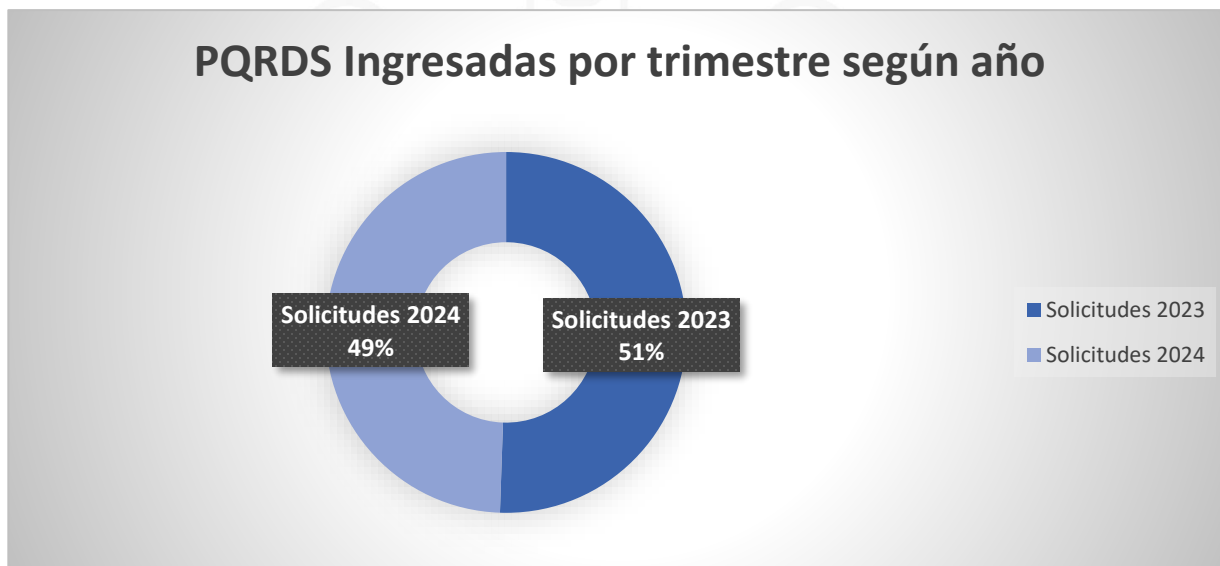


por los ciudadanos, seguidos por el Correo Electrónico, que concentra el 31,4% de las solicitudes.

## COMPARACIÓN ANUALIZADA POR TRIMESTRE.

PQRDS Ingresadas por trimestre según año	
Solicitudes 2023	14.712
Solicitudes 2024	14.396

Tabla 2  
Fuente: Elaboración propia

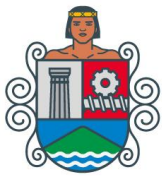


Grafica 2  
Fuente: Elaboración Propia

Como se menciona en el apartado anterior durante el tercer trimestre de 2023 se recibieron un total de 14,712 solicitudes de PQRDS, mientras que en el mismo periodo de 2024 se ingresaron 14,396 solicitudes, lo que representa una reducción de 316 solicitudes. Este comportamiento general debe ser analizado observando las variaciones en la utilización de los diferentes canales de radicación disponibles para los ciudadanos.

En la presente anualidad, la Sede Electrónica se consolidó como el principal canal de recepción de solicitudes, representando el 39.73% del total de PQRDS ingresadas. Este





aumento en la participación puede estar relacionado con la transición tecnológica y el cambio en los procesos de autenticación.

En contraposición, el canal de Radicación Web, que en 2023 gestionaba las 5,316 solicitudes (una parte significativa del total), registró solo 306 solicitudes en 2024, representando el 2.13% de las radicaciones. Este cambio coincide con la eliminación del formulario simple de radicación web que no requería autenticación, lo que podría haber impulsado a los usuarios a utilizar la Sede Electrónica.

El Correo Electrónico mantuvo una participación estable, con el 31.4% del total en 2024, lo que lo posiciona como uno de los canales preferidos por los ciudadanos, similar a su uso en el año anterior. La Atención Personal, por su parte, representó el 24.0% de las solicitudes en 2024, una participación que se ha mantenido estable en comparación con el año anterior.

Otros canales, como Buzones y Correo Certificado, continuaron con niveles bajos de participación, representando el 0.2% y 2.2% respectivamente del total de solicitudes en 2024.

## NIVELES DE SERVICIO

El nivel de respuesta a las PQRDS se mantuvo en un promedio del 90% de cumplimiento, lo que refleja una mejora en comparación con trimestres anteriores. Sin embargo, se identificaron oportunidades de mejora en ciertos canales, como el Correo Electrónico (88% de respuestas), Radicación Web (86%) y Sede Electrónica (87%).

Se incluirá un gráfico de barras que compare los % de respuesta por cada canal.

Nivel de Servicio PQRDS			
Canal de Recepción	Respondidas	Totales	%
Buzones	18	22	82%
Correo Certificado	287	314	91%
Correo Electrónico	3967	4514	88%
Correo Simple	4	4	100%
Digital	0	0	N.A
Personalmente	3035	3449	88%
Radicación Web	264	306	86%
Sede Electrónica	4965	5719	87%
Telefónicamente	66	68	97%

Tabla 3

Fuente: Elaboración propia

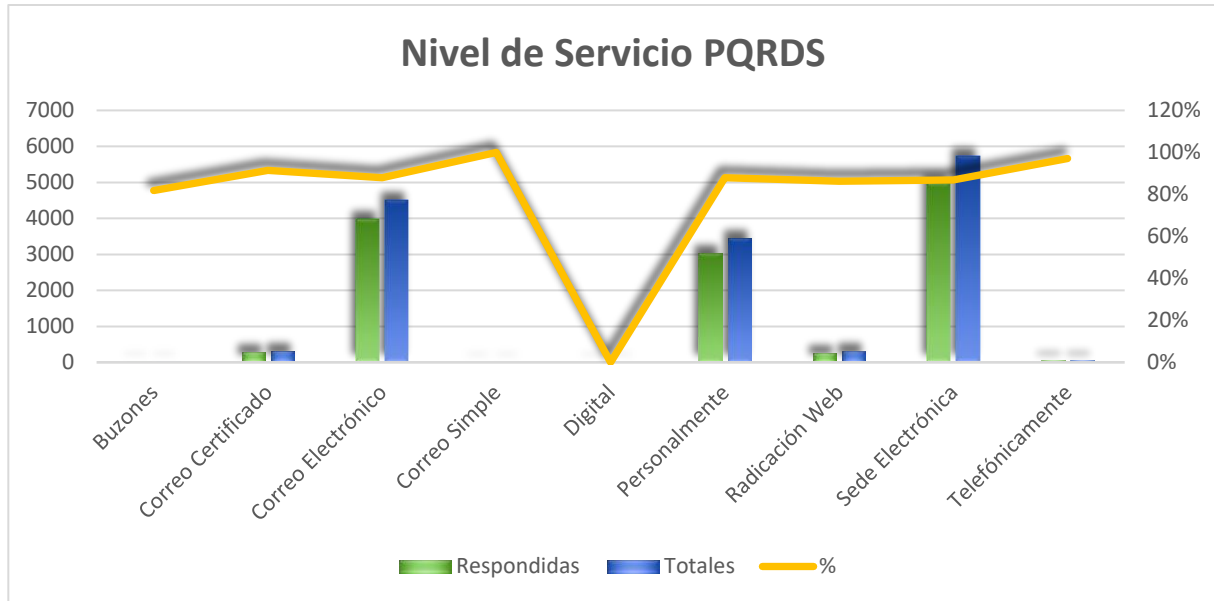




## Desempeño por canal

- **Telefónicamente:** 97% (66 de 68 solicitudes respondidas). Este canal, aunque poco utilizado, presenta el mejor nivel de servicio.
- **Correo Certificado:** 91% (287 de 314 solicitudes respondidas). Alto nivel de cumplimiento.
- **Correo Electrónico:** 88% (3.967 de 4.514 solicitudes respondidas). Este canal sigue siendo eficiente, pero puede mejorar con la optimización del sistema de respuesta.
- **Atención Presencial:** 88% (3.035 de 3.449 solicitudes respondidas). El análisis muestra un margen de mejora en los tiempos de respuesta. A pesar de la alta utilización, su eficiencia puede mejorar.
- **Radicación Web:** 86% (264 de 306 solicitudes respondidas). Aunque es el canal más utilizado, su nivel de servicio puede ser un área de enfoque para optimizar respuestas.
- **Sede Electrónica:** 87% (4.965 de 5.719 solicitudes respondidas).
- **Buzones:** 82% (18 de 22 solicitudes respondidas). Este es el canal con menor eficiencia, lo que sugiere una oportunidad de mejora o reconsideración de su uso.





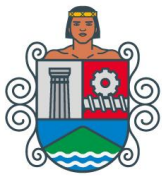
Grafica 3  
Fuente: Elaboración Propia

La gráfica anteriormente presentada, no representa la respuesta satisfactoria a cada PQRDS, solo si el requerimiento fue respondido o no bajo los parámetros determinados en el sistema de respuesta de la municipalidad medido en tiempo.

## 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 julio y el 30 de septiembre del 2024.





	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Denuncia	0	5	5	0.03 %
Felicitación	9	13	22	0.15 %
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	1	63	64	0.44 %
Petición de Consulta	126	245	371	2.58 %
Petición de Consulta (T)	0	0	0	0 %
Petición de Documentación	19	411	430	2.99 %
Petición de Documentación (T)	0	0	0	0 %
Petición de Información	1180	10157	11337	78.75 %
Petición de Información (T)	0	0	0	0 %
Petición de Información - Ampliación	0	0	0	0 %
Queja	2	205	207	1.44 %
Reclamo	5	27	32	0.22 %
Solicitud de información pública	3	22	25	0.17 %
Solicitud de prescripción	445	1457	1902	13.21 %
Sugerencia	0	1	1	0.01 %
<b>TOTALES</b>	<b>1790</b>	<b>12606</b>	<b>14396</b>	<b>100 %</b>

Tabla 4  
Fuente: software SIGGED

Las Peticiones de Información representan el 78.75% del total de solicitudes registradas en el tercer trimestre de 2024, constituyéndose en el tipo de solicitud más frecuente en el sistema PQRDS. De un total de 11.337 solicitudes, 10.157 han sido respondidas, lo que equivale al 89.6% del total.

En cuanto a las Solicitudes de Prescripción, estas corresponden al 13.21% del total de solicitudes. Se registran 445 solicitudes pendientes, lo que las convierte en un tipo de solicitud con un número significativo de pendientes en comparación con otras tipologías.

Por otro lado, las Quejas y Reclamos representan el 1.66% del total de solicitudes. Dentro de esta categoría, se han contabilizado 207 quejas y 32 reclamos.

Las Peticiones de Consulta y Documentación, que juntas constituyen el 5.57% del total, muestran un comportamiento en el que la mayoría de las solicitudes han sido respondidas,





con algunos casos pendientes, como 126 en peticiones de consulta y 19 en peticiones de documentación.

Finalmente, las Denuncias, Felicitaciones y Sugerencias representan el **0.19%**, que se distribuyen de la siguiente manera, (5) cinco denuncias, (22) veintidós felicitaciones, (1) una sugerencia, y (9) nueve felicitaciones.

## DESEMPEÑO POR DEPENDENCIA

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

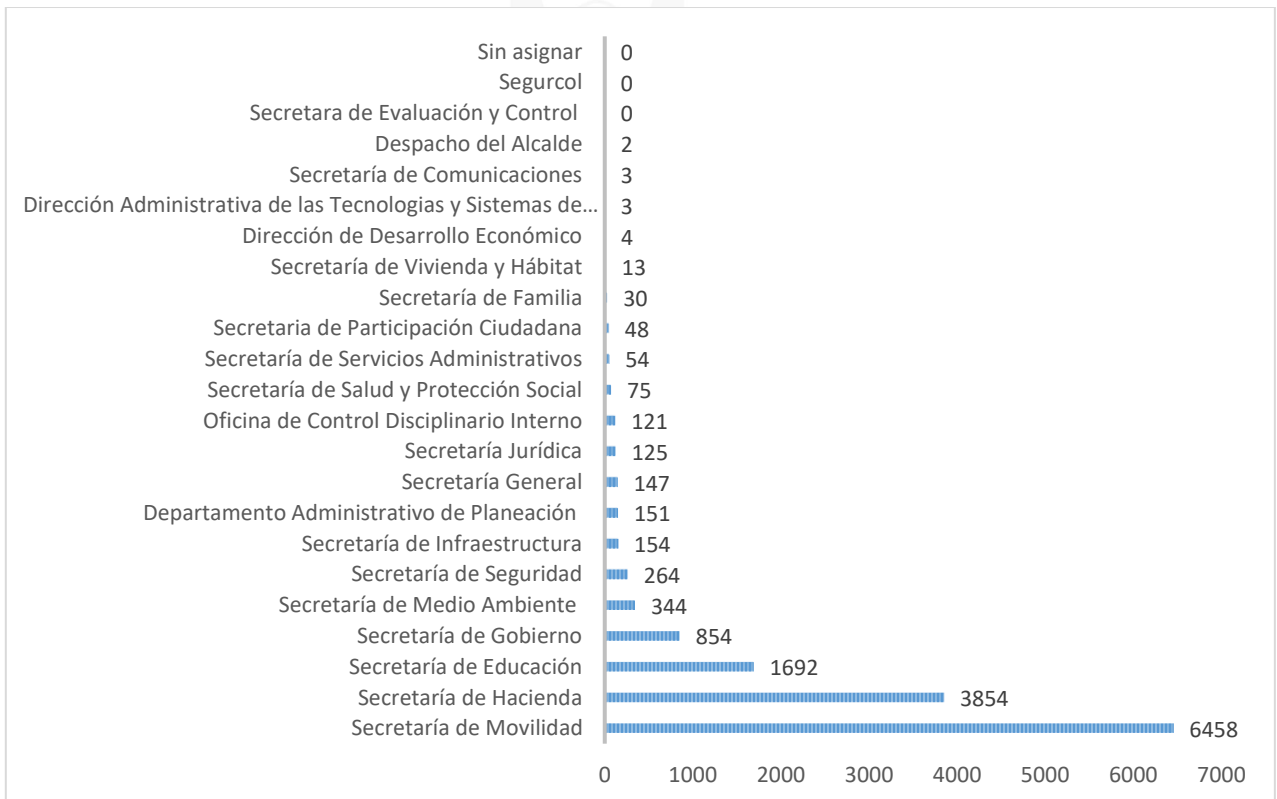
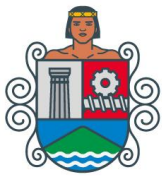


Gráfico 3  
Fuente: elaboración Propia

Las dependencias con mayor volumen de solicitudes fueron la Secretaría de Movilidad y la Secretaría de Hacienda, que en conjunto concentran aproximadamente el 72% del total de las solicitudes recibidas.





En particular, la Secretaría de Movilidad gestionó 6.458 solicitudes, lo que equivale al 45% del total, mientras que la Secretaría de Hacienda atendió 3.854 solicitudes, representando el 27%. Esto indica que gran parte de las interacciones ciudadanas se relacionan con trámites vinculados a la secretaria de movilidad y la secretaria de hacienda.

A nivel de solicitudes pendientes, la Secretaría de Movilidad tiene 733 solicitudes aún sin resolver a corte del 30 de septiembre, lo que equivale al 13% de las solicitudes recibidas por esta dependencia, la Secretaría de Hacienda, por su parte, presenta 651 solicitudes pendientes, lo que representa el 17% de su total de solicitudes, lo que sugiere que, aunque ambas secretarías gestionan un volumen alto de solicitudes, una parte significativa de las mismas aún está en proceso de resolución.

Otras dependencias que presentan un número considerable de solicitudes pendientes son la Secretaría de Educación, con 185 solicitudes pendientes, lo que equivale al 11% del total de solicitudes recibidas por dicha dependencia, y la Secretaría de Gobierno, que tiene 84 solicitudes pendientes, lo que representa el 10% de su total.

En términos de estado de respuesta, la mayoría de las dependencias ha logrado responder oportunamente a una proporción alta de solicitudes. Por ejemplo, la Secretaría de Movilidad ha respondido el 88.6% de las solicitudes recibidas, con solo una solicitud vencida. De igual manera, la Secretaría de Hacienda ha gestionado el 83.1% de sus solicitudes, con una cantidad similar de solicitudes vencidas. La Secretaría de Educación ha mostrado un desempeño destacado, gestionando el 89.1% de sus solicitudes sin registrar casos vencidos, lo que refleja una gestión eficiente en comparación con otras dependencias.

Es importante destacar que otras dependencias, como la Secretaría Jurídica, la Secretaría General y la Secretaría de Servicios Administrativos, gestionan un volumen significativamente menor de solicitudes, representando menos del 2% del total cada una. Sin embargo, estas dependencias han demostrado una gestión eficiente de las solicitudes recibidas, manteniendo bajos números de solicitudes pendientes o vencidas, lo que es indicativo de un manejo adecuado de los recursos disponibles para la atención de PQRDS.



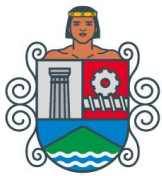




Solicitud por Dependencia					
Dependencia	Pendiente	Pendientes Vencidas	Respondidas	Respondidas Vencidas	Total
Secretaría de Movilidad	733	0	5724	1	6458
Secretaría de Hacienda	651	0	3202	1	3854
Secretaría de Educación	185	0	1507	0	1692
Secretaría de Gobierno	84	0	767	3	854
Secretaría de Medio Ambiente	42	0	302	0	344
Secretaría de Seguridad	7	0	257	0	264
Secretaría de Infraestructura	21	0	133	0	154
Departamento Administrativo de Planeación	25	0	126	0	151
Secretaría General	9	0	138	0	147
Secretaría Jurídica	2	0	118	5	125
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0	120	0	121
Secretaría de Salud y Protección Social	8	0	67	0	75
Secretaría de Servicios Administrativos	8	0	46	0	54
Secretaría de Participación Ciudadana	10	0	38	0	48
Secretaría de Familia	2	0	28	0	30
Secretaría de Vivienda y Hábitat	1	0	12	0	13
Dirección de Desarrollo Económico	0	0	4	0	4
Dirección Administrativa de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones	1	0	2	0	3
Secretaría de Comunicaciones	0	0	3	0	3
Despacho del alcalde	0	0	2	0	2
Secretaría de Evaluación y Control	0	0	0	0	0
Segur col	0	0	0	0	0
Sin asignar	0	0	0	0	0

Tabla 5  
Fuente: Elaboración Propia





En la tabla anterior se evidencia que, en el tercer trimestre de 2024, se registraron 10 solicitudes respondidas vencidas de un total de 12.606 gestionadas. La Secretaría de Movilidad y Hacienda presentaron 1 solicitud vencida cada una, la Secretaría de Gobierno tuvo 3, y la Secretaría Jurídica reportó 5. Esto representa solo el 0.08% del total, lo que indica un cumplimiento mayoritario de los plazos establecidos.

## RECLASIFICACIÓN DE PQRDS Y REASIGNACIÓN DE REQUERIMIENTOS

Una de las barreras más grandes para la correcta gestión de las PQRDS en la entidad sigue siendo la adecuada radicación de la información. De los 14.396 ingresos de PQRDS para el tercer trimestre de 2024, el sistema reportó que 272 se agrupan en QRD, mientras que los restantes 14.124 se clasifican como Peticiones, Solicitudes, Sugerencias y Felicitaciones.

No obstante, al revisar uno a uno los ingresos del SISGED, se evidenció que en realidad solo hubo un total de 89 ingresos de QRD, como lo muestra la siguiente tabla:

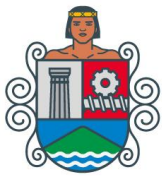
Consolidado Reclasificación Tercer Trimestre 2024			
	Total, Ingresos QRD	Reclasificados QRD	Otra Clasificación
<b>Quejas</b>	206	58	148
<b>Reclamos</b>	61	30	31
<b>Denuncias</b>	5	1	4
<b>Total</b>	272	89	183

Tabla 6  
Fuente: Elaboración Propia

Lo anterior representa un posible reproceso y retraso en la gestión oportuna de los requerimientos radicados por los ciudadanos. Sin embargo, Esta revisión no busca establecer los motivos de la reclasificación, sino ofrecer una presentación objetiva de los datos obtenidos durante el análisis del sistema SISGED.

El análisis de las asignaciones muestra la siguiente distribución:





Cantidad de asignaciones	# de PQRS
1	1160
10	2
11	5
12	2
13	1
14	1
2	8213
3	3927
4	703
5	259
6	79
7	21
8	13
9	10
<b>TOTAL</b>	<b>14396</b>

Tabla 7

Fuente: Elaboración Propia

De este total, se observa que un 57% de los PQRS fueron gestionados con 2 asignaciones. Un 27.3% pasó por 3 asignaciones, mientras que los casos con más de 3 asignaciones constituyen un 7% del total. Este 7% pasó por múltiples responsables antes de obtener una respuesta definitiva, con algunos casos alcanzando hasta 14 asignaciones.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La tendencia hacia el uso de canales digitales es evidente, con la Sede Electrónica y el Correo Electrónico representando más del 70% de las solicitudes recibidas en 2024. Este comportamiento muestra que la ciudadanía está adoptando estos medios para interactuar con la administración pública, lo que es coherente con la transformación digital en la gestión pública.

Aunque los canales digitales dominan, la atención presencial sigue siendo relevante (24% de las solicitudes). Sin embargo, algunos canales como los Buzones Físicos y la Radicación Web presentan baja participación y niveles de servicio por debajo del 90%, lo que sugiere una oportunidad para su mejora o reconsideración en su implementación.





Aunque hubo una disminución del 2,19% en el número total de solicitudes en comparación con el mismo trimestre de 2023, este cambio no es alarmante. Puede estar asociado con mejoras en la gestión o una mayor resolución de problemas previos. Sin embargo, es importante seguir monitoreando esta tendencia para detectar posibles causas que puedan necesitar ajustes en la gestión de PQRDS.

Dependencias como la Secretaría de Movilidad y la Secretaría de Hacienda concentran la mayor parte de las solicitudes y, aunque tienen un buen nivel de respuesta, mantienen un número significativo de solicitudes pendientes. Esto podría afectar la percepción del servicio público si no se aborda a tiempo.

## Recomendaciones.

Dado que la Radicación Web ha experimentado una disminución en solicitudes debido a los cambios en el sistema, como la eliminación del formulario simple, es esencial incrementar los esfuerzos de difusión para que los ciudadanos conozcan y se adapten a esta nueva modalidad. Se recomienda implementar estrategias de comunicación, tanto digitales como presenciales, para explicar los beneficios y el correcto uso del nuevo sistema, asegurando una transición más fluida y mejorando su tasa de uso en el futuro cercano.

Para dependencias como la Secretaría de Movilidad y la Secretaría de Hacienda, que gestionan un volumen elevado de solicitudes, se recomienda revisar y reforzar los recursos humanos y tecnológicos asignados. Esto ayudaría a reducir las solicitudes pendientes y mejorar la eficiencia de respuesta, lo que impactará positivamente en la percepción ciudadana de la gestión pública.

Atentamente,

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

Correo Institucional. [javier.hernandez@itagui.gov.co](mailto:javier.hernandez@itagui.gov.co)  
Número de contacto: 604 3737676 ext. 1400

P/E Viviana Castañeda/Estefanía Montoya Botero  
profesionales Contratistas

