

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

TERCER TRIMESTRE 2023



Secretaría de Evaluación y Control

Javier Hernández Hernández

Secretario de Evaluación y Control

Elaborado Por:

Estefania Montoya Botero
Ingeniera Industrial/Contratista

Octubre de 2023

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	4
ALCANCE	4
NORMATIVIDAD	4
GLOSARIO	6
INFORME DE SEGUIMIENTO PQRDS – PRIMER TRIMESTRE DEL 2022	7
1. TOTAL DE INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN	7
2. COMPARACIÓN ANUALIZADA POR TRIMESTRE	8
3. NIVELES DE SERVICIO	9
4. CLASIFICACIÓN O TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	11
5. DESEMPEÑO POR DEPENDENCIA	12
6. RECLASIFICACIÓN DE PQRDS Y REASIGANCIÓN DE REQUERIMIENTOS	15
RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES	16

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, la Alcaldía de Itagüí implementa el uso del software SISGED “Sistema de Gestión Documental”, el cual, en cumplimiento de toda la normativa vigente permite a la Administración operar de manera eficiente las PQRDS y a la ciudadanía obtener una respuesta que cumpla con los lineamientos impartidos y los tiempos determinados por la Ley.

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 2023 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 de la atención brindada a los usuarios y ciudadanía en general.

La Secretaría de Evaluación y Control es la dependencia responsable de la elaboración de este informe, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, así como a 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.

OBJETIVO

Verificar la información estadística y el tratamiento, seguimiento y control 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 julio 1 y septiembre 30 de 2023, 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

Todas las PQRDS ingresadas en el SISGED en el periodo comprendido entre julio y septiembre del 2023.

NORMATIVIDAD

- **Constitución Política de Colombia – Artículo 23**, Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- **Ley 87 de 1993** “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.”
- **Ley 190 de 1995** “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.”
- **Ley 1474 de 2011** “Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de los actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”

- **Ley 1712 de 2014** “por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.”
- **Decreto 103 de 2015** “por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan 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.”
- **Decreto 124 de 2016** “Por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan anticorrupción y atención al Ciudadano.”
- **Ley 1437 de 2011** “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
- **Decreto 778 de 2022** “Por medio del Cual se establece los canales y horarios de atención a la Ciudadanía en la Administración Municipal de Itagüí”.

GLOSARIO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRDS – TERCER TRIMESTRE DE 2023

1. TOTAL DE INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

Para el tercer trimestre del año 2023, la radicación de PQRDS en el municipio de Itagüí presentó un aumento aproximado del 55% frente a la radicación realizada en el tercer trimestre en el año 2022. A la fecha, este fenómeno no tiene una explicación indiscutible y definitiva. Sin embargo, se podría creer que dicho fenómeno de aumento de radicación se debe al interés que la ciudadanía tiene en dar a conocer su opinión frente a diferentes trámites prestados en la entidad o solicitudes de exoneración de comparendos. Adicional, es preciso informar que la ciudadanía utiliza el sistema de radicación de PQRDS de la municipalidad como mecanismo para la solución de problemas con vecinos, el cual no es el medio adecuado para la tramitación de estos requerimientos.

A continuación, en la tabla 1, se muestra que entre el 1 de julio y el 30 de septiembre del 2023 ingresaron un total de 14.712 solicitudes, de los cuales el 87% (12.788) ya fueron respondidas. (Información entregada de acuerdo con el software SISGED vigente en el Municipio de Itagüí).

Entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de la actual vigencia han ingresado, 40292 PQRDS, las cuales han sido atendidas de manera oportuna por parte de los responsables de cada una de las Unidades Administrativas.

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Buzones	3	20	23	0.16 %
Correo Certificado	56	390	446	3.03 %
Correo Electrónico	496	3013	3509	23.85 %
Correo Simple	2	2	4	0.03 %
Digital	0	0	0	0 %
Personalmente	578	4255	4833	32.85 %
Radicación Web	67	2654	2721	18.5 %
Sede Electrónica	722	2453	3175	21.58 %
Telefónicamente	0	1	1	0.01 %
TOTALES	1924	12788	14712	100 %

Tabla 1
Fuente: Software SIGGED

La radicación web, sede electrónica y el correo electrónico suman entre sí más del 63% de las radicaciones totales recibidas en la municipalidad. Esto muestra la prevalencia de los medios virtuales y autónomos sobre los físicos y personales al momento de radicar una PQRDS los cuales cuentan con un 33% aproximado de uso.

2. COMPARACIÓN ANUALIZADA POR TRIMESTRE

Como se expresó en el apartado anterior, para este tercer trimestre del 2023, comparado con el tercer trimestre del año 2022, se presentó un aumento en el total de radicación. Este fenómeno no cuenta con una tendencia de solicitudes, ni tampoco de razones específicas que expliquen la relación entre el aumento y los motivos, inclusive después de realizar un muestreo de estudio se encontró que las respuestas entregadas corresponden con las solicitudes y que el aumento de ingresos hoy por hoy si son generadas por solicitudes nuevas de los ciudadanos. Aún hoy se presenta el fenómeno de la re-radicación de solicitudes, sobre todo en la solicitud de exoneración de comparendos, sin embargo, no representan una cantidad considerable para protagonizar el aumento de radicaciones para este trimestre.

PQRDS Ingresadas por trimestre según año	
Solicitudes 2022	9.504
Solicitudes 2023	14.712

Tabla 2
Fuente: Elaboración propia



Gráfica 1
Fuente: Elaboración propia

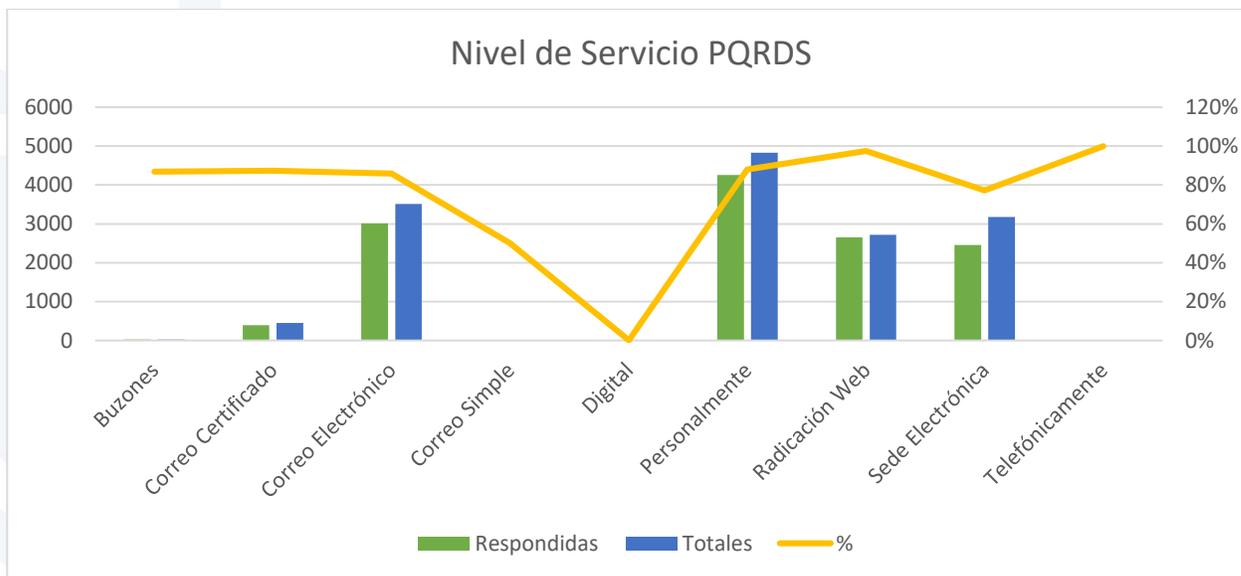
3. NIVELES DE SERVICIO

Los niveles de servicio son medidos en un sistema de PQRDS con el fin de aumentar la eficiencia de los recursos dispuestos para esta tarea. Normalmente, este indicador debe superar una media del 90% en oportunidad de respuesta para considerar que el sistema se encuentra en niveles óptimos y equilibrados de 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 84% en la oportunidad de respuesta sobre el total de PQRDS ingresadas en el tercer trimestre del año 2023. Esto evidencia una posibilidad de mejora en el sistema la cual debe ser planeada y estructurada con el firme propósito de volver eficiente el sistema de radicación de PQRDS de la Municipalidad. Cabe resaltar, que este dato se puede ver alterado por el día en el que la información base para la construcción de este informe fue extraída del software SISGED, puesto que la PQRDS pendientes por responder estarían dentro de los parámetros establecidos para su solución y podrían entrar en la categoría de “respuesta oportuna” lo que podría cambiar el % de cumplimiento general.

Nivel de Servicio PQRDS			
Canal de Recepción	Respondidas	Totales	%
Buzones	20	23	87%
Correo Certificado	390	446	87%
Correo Electrónico	3013	3509	86%
Correo Simple	2	4	50%
Digital	0	0	N.A
Personalmente	4255	4833	88%
Radicación Web	2654	2721	98%
Sede Electrónica	2453	3175	77%
Telefónicamente	1	1	100%

Tabla 3
Fuente: Elaboración propia



Gráfica 2
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.

4. CLASIFICACIÓN O TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD

En la siguiente tabla, se presenta la clasificación de las PQRDS por tipología ingresadas para el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre del 2023.

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Denuncia	4	7	11	0.07 %
Felicitación	47	993	1040	7.07 %
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	0	44	44	0.3 %
Petición de Consulta	116	1338	1454	9.88 %
Petición de Consulta (T)	0	0	0	0 %
Petición de Documentación	25	262	287	1.95 %
Petición de Documentación (T)	0	0	0	0 %
Petición de Información	1370	8760	10130	68.86 %
Petición de Información (T)	0	0	0	0 %
Petición de Información - Ampliación	0	0	0	0 %
Queja	16	55	71	0.48 %
Reclamo	10	8	18	0.12 %
Solicitud de información pública	0	14	14	0.1 %
Solicitud de prescripción	336	1305	1641	11.15 %
Sugerencia	0	2	2	0.01 %
TOTALES	1924	12788	14712	100 %

Tabla 4
Fuente: Software SIGGED total datos del trimestre.

El 80% de las PQRDS son peticiones de consulta, información o documentación de las cuales no se conoce una subclasificación que exponga cuan manual o no es la generación de una respuesta a cada uno de esos requerimientos. Es entonces esta una oportunidad de análisis adicional que el sistema de gestión de respuestas a las PQRDS de la municipalidad deberá tener en cuenta si se pretende mejorar, agilizar y descongestionar la atención de los requerimientos de los ciudadanos.

5. DESEMPEÑO POR DEPENDENCIA

A continuación, se presenta una gráfica de ingresos totales de PQRDS para el tercer trimestre del 2023 por unidad administrativa del municipio de Itagüí.

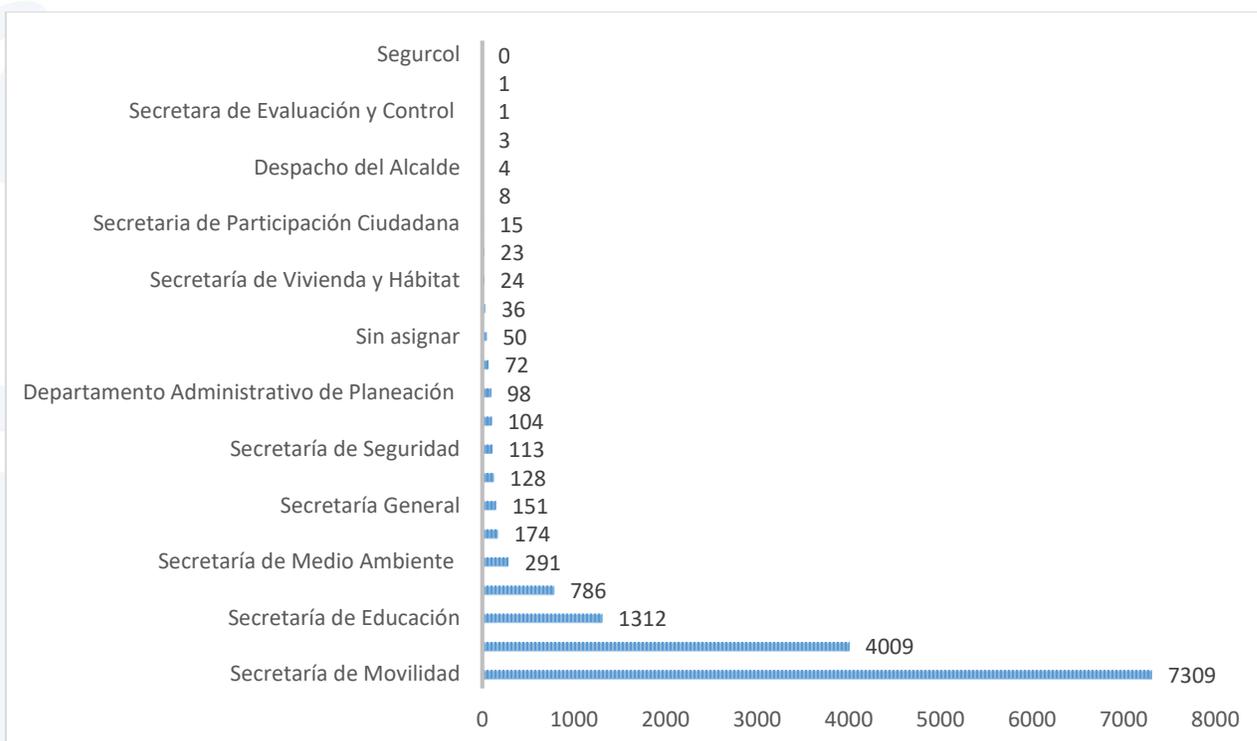


Gráfico 3
Fuente: Elaboración propia

El 91% de las PQRDS que ingresaron el segundo trimestre del 2023 están asociadas a los procesos de cuatro unidades administrativas de la municipalidad, estas son: Secretaría de Movilidad, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Educación y Secretaría de Gobierno.

Así mismo, en la siguiente tabla se evidencia que la Secretaría de Movilidad, la Secretaría de Hacienda y la Secretaría de Educación son las Unidad Administrativa que tienen más requerimientos en estado pendiente de respuesta, con un total de 1102, 480 y 84 requerimientos respectivamente. Estos pendientes de respuesta representan entre el 18% y 7% del total de los ingresos para cada una de estas Unidades Administrativas.

Solicitud por Dependencia					
Dependencia	Pendiente	Pendientes Vencidas	Respondidas	Respondidas Vencidas	Total
Secretaría de Movilidad	1102	0	6206	1	7309
Secretaría de Hacienda	480	0	3528	1	4009
Secretaría de Educación	84	0	1228	0	1312
Secretaría de Gobierno	77	0	706	3	786
Secretaría de Medio Ambiente	45	0	246	0	291
Secretaría de Infraestructura	16	0	158	0	174
Secretaría General	26	0	125	0	151
Secretaría de Salud y Protección Social	18	0	110	0	128
Secretaría de Seguridad	4	0	109	0	113
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0	103	0	104
Departamento Administrativo de Planeación	11	0	87	0	98
Secretaría Jurídica	4	0	68	0	72
Sin asignar	50	0	0	0	50
Secretaría de Servicios Administrativos	1	0	35	0	36
Secretaría de Vivienda y Hábitat	2	0	22	0	24
Secretaría de Familia	1	0	22	0	23
Secretaria de Participación Ciudadana	0	0	15	0	15
Dirección de Desarrollo Económico	1	0	7	0	8
Despacho del Alcalde	1	0	3	0	4
Dirección Administrativa de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones -TIC-	0	0	3	0	3
Secretara de Evaluación y Control	0	0	1	0	1
Secretaría de Comunicaciones	0	0	1	0	1
Segurcol	0	0	0	0	0

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

Solicitud por Dependencia					
Dependencia	Pendiente	Pendientes Vencidas	Respondidas	Respondidas Vencidas	Total
Secretaría de Movilidad	125	0	17786	8	17919
Secretaría de Hacienda	158	0	11837	3	11998
Secretaría de Educación	23	0	4030	0	4053
Secretaría de Gobierno	8	0	2417	5	2430
Secretaría de Medio Ambiente	5	0	863	0	868
Secretaría de Infraestructura	0	0	643	0	643
Secretaría General	13	0	391	0	404
Secretaría de Salud y Protección Social	0	0	402	0	402
Secretaría de Seguridad	1	0	387	0	388
Departamento Administrativo de Planeación	1	0	339	0	340
Secretaría Jurídica	1	0	258	0	259
Oficina de Control Disciplinario Interno	4	0	154	0	158
Secretaría de Servicios Administrativos	0	0	139	0	139
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	0	82	0	82
Secretaría de Familia	0	0	78	0	78
Secretaría de Participación Ciudadana	0	0	62	0	62
Despacho del Alcalde	0	0	25	1	26
Dirección de Desarrollo Económico	0	0	25	0	25
Dirección Administrativa de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones -TIC-	0	0	12	0	12
Secretaría de Comunicaciones	0	0	3	0	3
Secretaría de Evaluación y Control	0	0	2	0	2
Sin asignar	0	0	1	0	1
Segurcol	0	0	0	0	0
TOTAL					40292

Tabla 6

Fuente: Elaboración propia basada en los datos sacados del SISGED

En la tabla anterior, se puede ver que en lo corrido de 2023 han ingresado 40.292 PQRDS. Siendo las dependencias más requeridas, las Secretarías de Movilidad, Hacienda y Educación.

6. RECLASIFICACIÓN DE PQRDS Y REASIGANCIÓN DE REQUERIMIENTOS

Una de las barreras más grandes para la correcta gestión de las PQRDS en la entidad es la correcta radicación de la información. De los 14.712 ingresos de PQRDS para el tercer trimestre del 2023 el sistema reportó que 107 se agrupan en QRD, el restante 14.605 se clasifica como Peticiones, Solicitudes, Sugerencias Y Felicitaciones.

Sin embargo, una vez se revisó uno a uno los ingresos del SIGGED, se evidenció que en realidad solo hubo un total de 56 ingresos de QRD como lo muestra la siguiente tabla.

Consolidado Reclasificación Tercer Trimestre 2023			
	Total Ingresos QRD	Reclasificados QRD	Otra Clasificación
Quejas	74	39	35
Reclamos	22	12	10
Denuncias	11	5	6
Total	107	56	51

Tabla 7

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

Lo anteriormente demostrado representa un posible reproceso y retraso en la gestión y solución oportuna de los requerimientos radicados por los ciudadanos, aun así, es preciso aclarar que en la tarea de revisión de estos casos, se puede evidenciar que el motivo de muchos de los reclasificados es debido al afán que el usuario requiere de la respuesta a su requerimiento, y como estas denominaciones se toman menos tiempo para entregar una solución, el ciudadano opta por radicar su PQRDS en estas clasificaciones entorpeciendo el proceso general de respuesta y retrasando por consiguiente la gestión oportuna de los radicados.

A continuación, se presenta una tabla de reasignación de PQRDS en la municipalidad donde se puede ver que aproximadamente el 7% son reasignadas más de 3 veces, es decir que desde el momento de radicación de la información este 7% pasó por 3 responsables de gestión hasta que se dio respuesta final al ciudadano.

Cantidad de asignaciones	# de PQRS
0	50
1	721
2	9356
3	3516
4	718
5	215
6	80
7	28
8	9
9	4
10	11
11	2
12	1
13	1

Tabla 8

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

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

- Los reportes generales necesarios para la elaboración del presente informe fueron generados el 1 de octubre de 2023 y la información de la reclasificación fue generada mensualmente el primer día de cada mes aproximadamente. Cabe aclarar que el SIGGED es un software dinámico que se gestiona todos los días en la Administración y que, por tanto, los datos pueden variar en un porcentaje mínimo.
- Vale la pena destacar qué, aunque para este trimestre la reasignación se mantuvo en un porcentaje del 7% al igual que en el trimestre pasado, la cantidad de PQRDS respondidas vencidas y pendientes vencidas es prácticamente nulo. Esto indica el compromiso de la municipalidad por mantener los niveles de cumplimiento óptimo en la oportunidad de respuesta en sus PQRDS dentro de los parámetros de ley.

- La ciudadanía continúa radicando PQRDS para la solución de problemas con vecinos lo cual representa un reproceso o desviación natural del sistema de radicación de la municipalidad que entorpece la gestión oportuna de los demás requerimientos.
- Una vez más la Unidad Administrativa que más ingresos de PQRDS registra es la Unidad de movilidad. Se recomienda realizar un análisis profundo de los tipos y razones de radicación con el fin de automatizar o propiciar la autogestión de la ciudadanía y así aportar a la descongestión del sistema de PQRS de la municipalidad.
- En lo corrido del año 2023 la Administración Municipal ha recibido un total de 40.292 PQRDS; lo que ha generado un volumen alto de atención por parte de las diferentes unidades Administrativas por lo que se recomienda mantener los canales en permanente revisión y brindar oportuna atención a cada solicitud.

Atentamente,



JAVIER HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ
Secretario de Evaluación y Control

Correo Institucional. javier.hernandez@itagui.gov.co
Número de contacto: 604 3737676 ext 1400

P/E Estefania Montoya Botero