

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS – (PQRDS) SEGUNDO TRIMESTRE 2023



Javier Hernández Hernández

Secretario de Evaluación y Control

Elaborado Por:

Estefania Montoya Botero

Julio 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 REASIGANCION DE REQUERIMIENTOS	14
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 abril y junio de 2023, en este 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 PQRSD 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 abril 1 y junio 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 abril y junio 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 – SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023
1. TOTAL DE INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

Para el segundo 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 segundo 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 a las campañas de cobro masivo de comparendos implementada por la Secretaría de Movilidad, las campañas masivas para incentivo de pago del impuesto predial y a la re-radicación de requerimientos por parte de los ciudadanos.

A continuación, en la tabla 1, se muestra que entre el 1 de abril y el 30 de junio del 2023 ingresaron un total de 14.113 solicitudes, de los cuales el 81% (11.398) ya fueron respondidas. (Información entregada de acuerdo con el software SISGED vigente en el Municipio de Itagüí)

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Buzones	7	12	19	0.13 %
Correo Certificado	39	148	187	1.33 %
Correo Electrónico	530	2377	2907	20.6 %
Correo Simple	0	16	16	0.11 %
Digital	0	0	0	0 %
Personalmente	833	3859	4692	33.25 %
Radicación Web	1007	4031	5038	35.7 %
Sede Electrónica	299	954	1253	8.88 %
Telefónicamente	0	1	1	0.01 %
TOTALES	2715	11398	14113	100 %

Tabla 1
Fuente: Software SISGED

La radicación web, sede electrónica y el correo electrónico suman entre sí más del 65% 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 35% aproximado de uso.

2. COMPARACIÓN ANUALIZADA POR TRIMESTRE

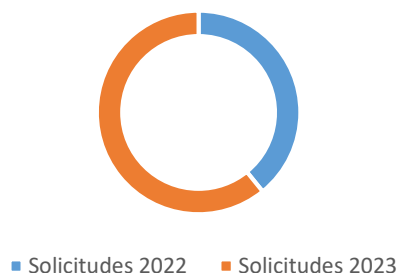
Como se expresó en el apartado anterior, para este segundo trimestre del 2023, comparado con el segundo trimestre del año 2022, se presentó un aumento en el total de radicación. Este fenómeno no cuenta con una tendencia de solicitudes, ni tampoco de razones específicas que expliquen la relación entre 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, sin embargo, no representan una cantidad considerable para protagonizar el aumento de radicaciones para este trimestre.

Adicionalmente, debido a las campañas de incentivo para pago de comparendos de movilidad y el impuesto predial, los ciudadanos presentaron más PQRDS de lo normal, pues en algunos casos, los prediales se encontraban mal liquidados o presentaban alguna inconsistencia que requería corrección, y en el caso de pago de comparendos se solicita exención o prescripción del pago de foto multa impuesta.

PQRDS Ingresadas por trimestre según año	
Solicitudes 2022	9.080
Solicitudes 2023	14.113

Tabla 2
Fuente: Elaboración propia

PQRDS Ingresadas por trimestre
según año



Gráfica 1
Fuente: Elaboración propia

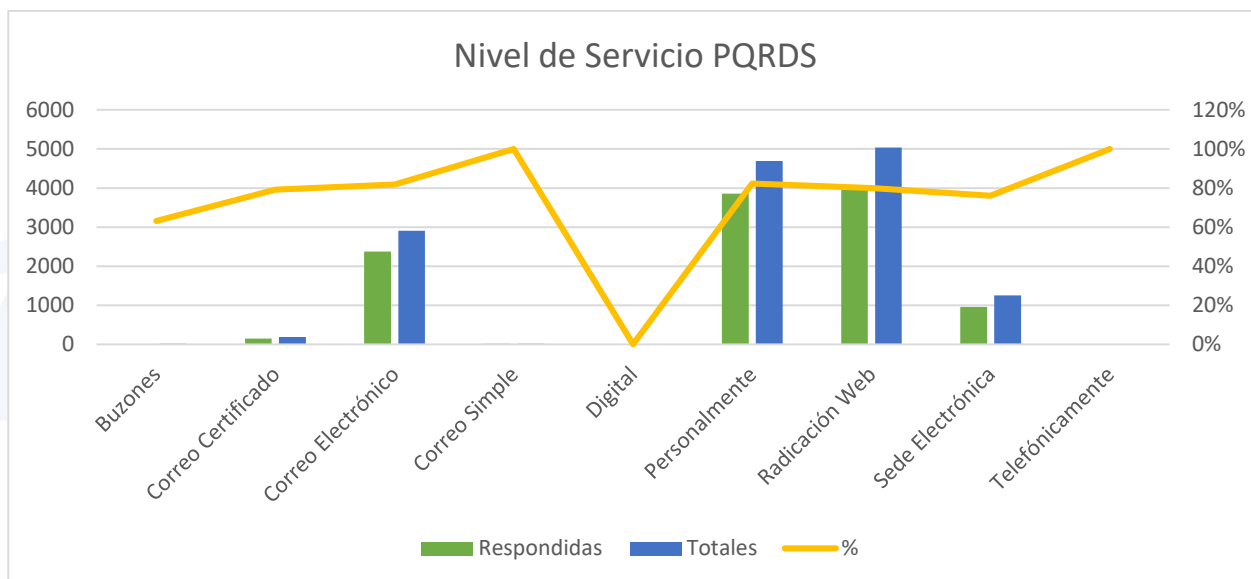
3. NIVELES DE SERVICIO

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 83% en la oportunidad de respuesta sobre el total de PQRDS ingresadas en el segundo 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 ser 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	12	19	63%
Correo Certificado	148	187	79%
Correo Electrónico	2377	2907	82%
Correo Simple	16	16	100%
Digital	0	0	N.A
Personalmente	3859	4692	82%
Radicación Web	4031	5038	80%
Sede Electrónica	954	1253	76%
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 ciudad.

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 abril y el 30 de junio del 2023.

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Denuncia	1	9	10	0.07 %
Felicitación	26	1417	1443	10.22 %
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	0	46	46	0.33 %
Petición de Consulta	356	840	1196	8.47 %
Petición de Consulta (T)	0	0	0	0 %
Petición de Documentación	16	287	303	2.15 %
Petición de Documentación (T)	0	0	0	0 %
Petición de Información	1516	7825	9341	66.19 %
Petición de Información (T)	0	0	0	0 %
Petición de Información - Ampliación	0	0	0	0 %
Queja	4	36	40	0.28 %
Reclamo	2	14	16	0.11 %
Solicitud de información pública	1	9	10	0.07 %
Solicitud de prescripción	792	907	1699	12.04 %
Sugerencia	1	8	9	0.06 %
TOTALES	2715	11398	14113	100 %

Tabla 4
Fuente: Software SIGGED total datos del trimestre.

El 77% 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 segundo trimestre del 2023 por unidad administrativa del municipio de Itagüí.

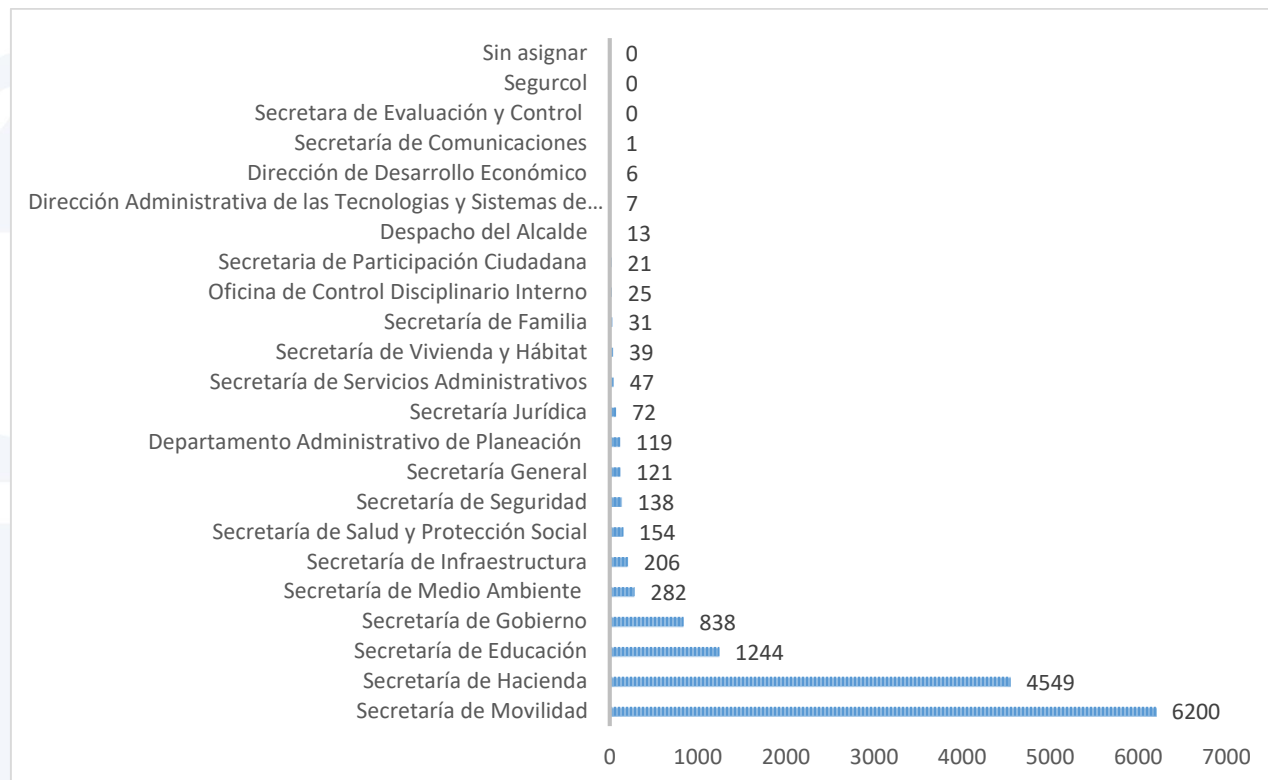


Gráfico 3
Fuente: Elaboración propia

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 Gobierno son las Unidades Administrativas que tienen más requerimientos en estado pendiente de respuesta, con un total de 1462, 963 y 82 requerimientos respectivamente. Estos pendientes de respuesta representan entre el 24% y 10% 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	1462	0	4735	3	6200
Secretaría de Hacienda	963	0	3585	1	4549
Secretaría de Educación	55	0	1189	0	1244
Secretaría de Gobierno	82	0	754	2	838
Secretaría de Medio Ambiente	46	0	236	0	282
Secretaría de Infraestructura	25	0	181	0	206
Secretaría de Salud y Protección Social	17	0	137	0	154
Secretaría de Seguridad	9	0	129	0	138
Secretaría General	9	0	112	0	121
Departamento Administrativo de Planeación	19	0	100	0	119
Secretaría Jurídica	1	0	71	0	72
Secretaría de Servicios Administrativos	3	0	44	0	47
Secretaría de Vivienda y Hábitat	7	0	32	0	39
Secretaría de Familia	4	0	27	0	31
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	0	23	0	25
Secretaría de Participación Ciudadana	5	0	16	0	21
Despacho del Alcalde	2	0	11	0	13
Dirección Administrativa de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones - TIC-	0	0	7	0	7
Dirección de Desarrollo Económico	0	0	6	0	6
Secretaría de Comunicaciones	0	0	1	0	1
Secretaría de Evaluación y Control	0	0	0	0	0
Segurcol	0	0	0	0	0
Sin asignar	0	0	0	0	0

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

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 14.113 ingresos de PQRDS para el segundo trimestre del 2023 el sistema reportó que 69 se agrupan en QRD, el restante 14.044 se clasifica como Peticiones, Solicitudes, Sugerencias y Felicitaciones.

Sin embargo, una vez se revisó uno a uno los ingresos del SISGED, se evidenció que en realidad solo hubo un total de 28 ingresos de QRD como lo muestra la siguiente tabla.

Consolidado Reclasificación Segundo Trimestre 2023			
	Total Ingresos QRD	Reclasificados QRD	Otra Clasificación
Quejas	41	17	24
Reclamos	18	9	9
Denuncias	10	2	8
Total	69	28	41

Tabla 6

Fuente: Elaboración propia basada en los datos sacados del SISGED 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 8% son reasignadas más de 3 veces, es decir que desde el momento de radicación de la información este 8% pasó por 3 responsables de gestión hasta que se dio respuesta final al ciudadano.

Cantidad de asignaciones	# de PQRS
1	1144
2	8195
3	3698

Cantidad de asignaciones	# de PQRS
4	706
5	252
6	68
7	31
8	9
9	5
11	2
12	1
25	1

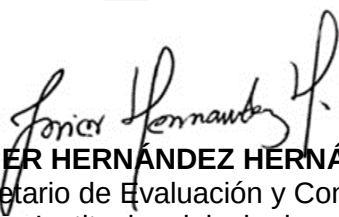
Tabla 7

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 4 de julio 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.
- Es recomendable prestar atención al nivel de servicio en la oportunidad de respuesta de las PQRDS de la municipalidad. Si bien al realizar este informe los ingresos pendientes por responder se encuentran dentro de los términos, se recomienda supervisar dichas respuestas para garantizar que estas no queden por fuera de los términos y compromisos de respuesta.
- Se destaca qué, aunque para este trimestre la reasignación se mantuvo en un porcentaje del 8% al igual que en el semestre 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.
- Es importante que las unidades administrativas con mayor número de PQRDS asignadas analicen e identifiquen los temas en común que son o pueden ser objeto de consulta a futuro en forma masiva, dando a conocer la información más relevante sobre estos a través de los diferentes medios con los que cuenta la entidad, de esta forma se podría anticipar las respuestas a nuevas peticiones o consultas sobre estos temas recurrentes.

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