

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



Javier Hernández Hernández
Secretario de Evaluación y Control

Elaborado Por:
Estefania Montoya Botero

Abril de 2023

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO.....	4
ALCANCE	4
NORMATIVIDAD.....	4
GLOSARIO	6
INFORME DE SEGUIMIENTO PQRDS – PRIMER TRIMESTRE DEL 2022	8
1. TOTAL DE INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN	8
2. COMPARACIÓN ANUALIZADA POR TRIMESTRE	9
3. NIVELES DE SERVICIO	10
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	17

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 SIGED “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 enero y marzo 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 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 enero 1 y marzo 31 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 enero y marzo 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 491 de 2020** “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, social y Ecológica”
- **Artículo 5: Ampliación de términos para atender las peticiones**, para las Peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:
 - Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
 - Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
 - Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción

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:

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 – PRIMER TRIMESTRE DE 2022
1. TOTAL DE INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

Para el primer trimestre del año 2023, la radicación de PQRDS en el municipio de Itagüí presentó un aumento aproximado del 15% frente a la radicación realizada en el primer 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 radicación de requerimientos por parte de los ciudadanos.

A continuación, en la tabla 1, se muestra que entre el 1 de enero y el 31 de marzo del 2023 ingresaron un total de 11.199 solicitudes, de los cuales el 84,2% (9.425) ya fueron respondidas. (Información entregada de acuerdo con el software SIGGED vigente en el Municipio de Itagüí)

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Buzones	0	22	22	0.2 %
Correo Certificado	19	53	72	0.64 %
Correo Electrónico	320	1991	2311	20.64 %
Correo Simple	2	11	13	0.12 %
Digital	0	0	0	0 %
Personalmente	597	3016	3613	32.26 %
Radicación Web	596	3451	4047	36.14 %
Sede Electrónica	240	878	1118	9.98 %
Telefónicamente	0	3	3	0.03 %
TOTALES	1774	9425	11199	100 %

Tabla 1
Fuente: Software SIGGED

La radicación web, sede electrónica y el correo electrónico suman entre sí más del 67% 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 32% aproximado de uso.

2. COMPARACIÓN ANUALIZADA POR TRIMESTRE

Como se expresó en el apartado anterior, para este primer trimestre del 2023, comparado con el primer 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, sin embargo, se continua presentando el fenómeno de la re-radicación de solicitudes por parte de los ciudadanos pues al realizar una revisión profunda en un muestreo de estudio se evidencia que las respuestas entregadas o no concuerdan con las solicitudes realizadas o los ciudadanos no están de acuerdo con la respuesta entregada por la municipalidad y apelan dichas resoluciones aumentando por consiguiente el número de radicación final. 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	9.692
Solicitudes 2023	11.199

Tabla 2
Fuente: Elaboración propia

PQRDS Ingresadas por trimestre según año



Gráfica 1
Fuente: Elaboración propia

3. NIVELES DE SERVICIO

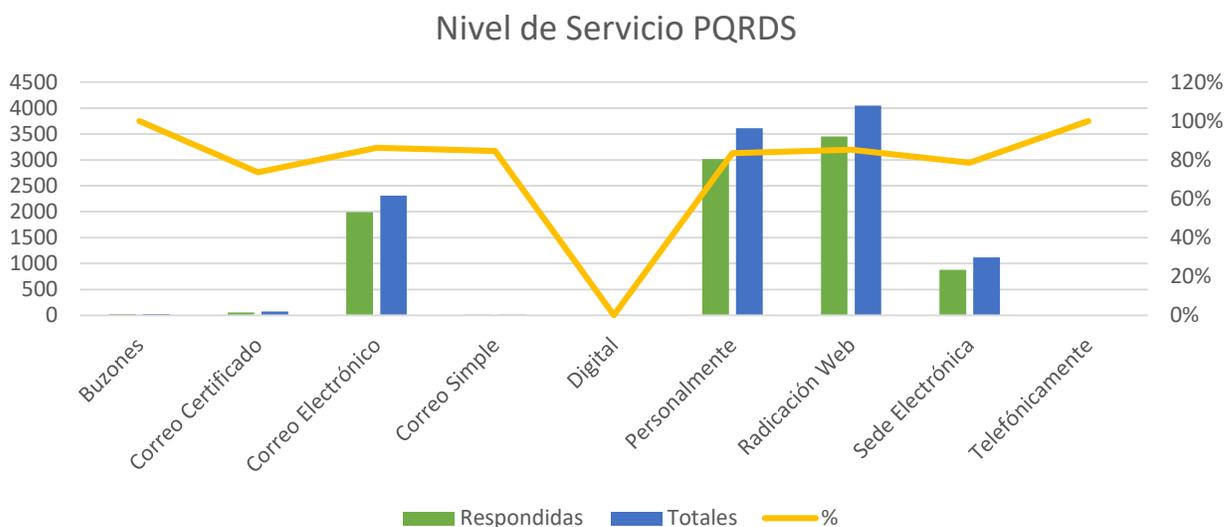
Los niveles de servicio son medidos en un sistema de PQRDS con el fin de aumentar la eficiencia de los recursos dispuestos para esta tarea. Normalmente, este indicador debe superar una media del 90% en oportunidad de respuesta para considerar que el sistema se encuentra en niveles óptimos y equilibrados 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 77% en la oportunidad de respuesta sobre el total de PQRDS ingresadas en el primer 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.

14794250, 100195652

Nivel de Servicio PQRDS			
Canal de Recepción	Respondidas	Totales	%
Buzones	22	22	100%
Correo Certificado	53	72	74%
Correo Electrónico	1991	2311	86%
Correo Simple	11	13	85%
Digital	0	0	0%
Personalmente	3016	3613	83%
Radicación Web	3451	4047	85%
Sede Electrónica	878	1118	79%
Telefónicamente	3	3	100%

Tabla 3
Fuente: Elaboración propia



Gráfica 2
Fuente: Elaboración propia

Cabe aclarar que 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 enero y el 31 de marzo del 2023.

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Denuncia	10	66	76	0.68 %
Felicitación	203	546	749	6.69 %
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	1	61	62	0.55 %
Petición de Consulta	244	298	542	4.84 %
Petición de Consulta (T)	0	0	0	0 %
Petición de Documentación	42	539	581	5.19 %
Petición de Documentación (T)	0	0	0	0 %
Petición de Información	846	6941	7787	69.53 %
Petición de Información (T)	0	0	0	0 %
Petición de Información - Ampliacion	0	0	0	0 %
Queja	76	151	227	2.03 %
Reclamo	62	97	159	1.42 %
Solicitud de información pública	0	19	19	0.17 %
Solicitud de prescripción	281	703	984	8.79 %
Sugerencia	9	4	13	0.12 %
TOTALES	1774	9425	11199	100 %

Tabla 4
Fuente: Software SIGGED total datos del trimestre.

El 80,1% 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 primer trimestre del 2023 por unidad administrativa del municipio de Itagüí.

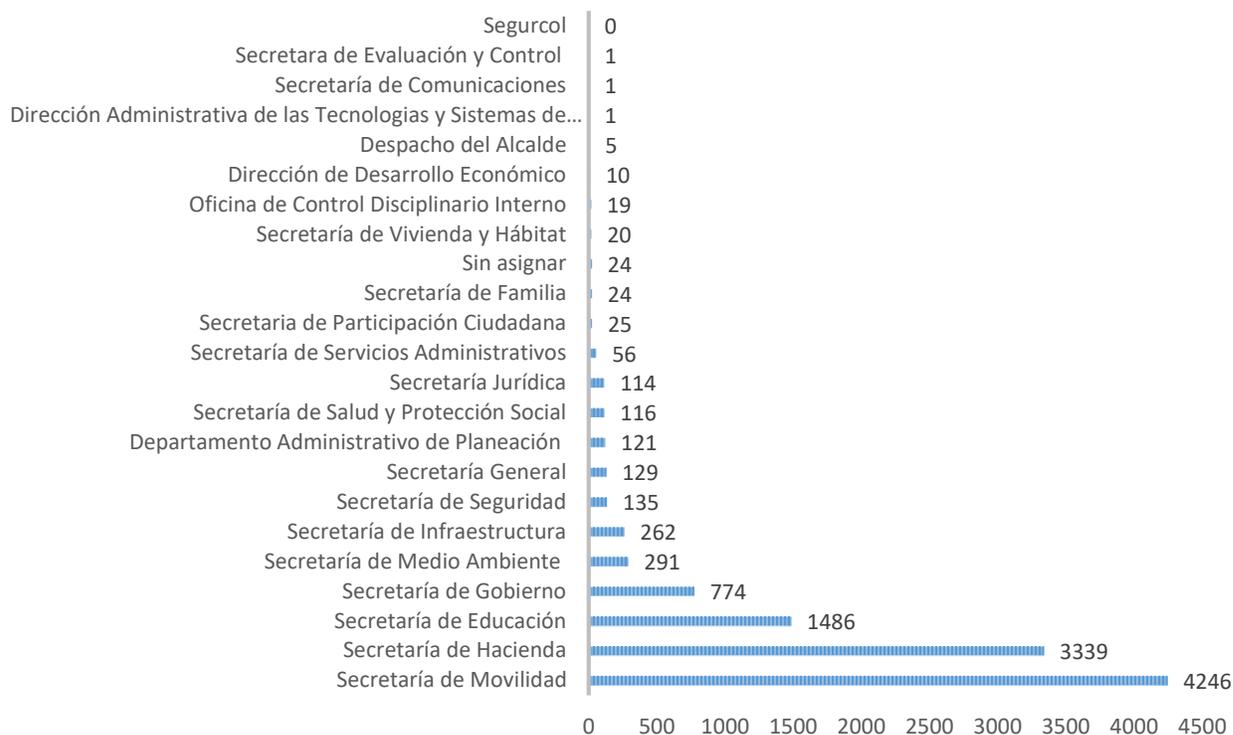


Gráfico 3
Fuente: Elaboración propia

El 88% de las PQRDS que ingresaron el primer 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 General son las Unidad Administrativa que tienen más requerimientos en estado pendiente de respuesta, con un total de 810, 638 y 24 requerimientos respectivamente. Para todas, estos pendientes de respuesta representan el 19% del total de los ingresos para cada una de estas Unidades Administrativas, mostrando una posibilidad de mejora en la gestión de los radicados.

Solicitud por Dependencia					
Dependencia	Pendiente	Pendientes Vencidas	Respondidas	Respondidas Vencidas	Total
Secretaría de Movilidad	810	0	3436	0	4246
Secretaría de Hacienda	638	0	2701	0	3339
Secretaría de Educación	91	0	1395	0	1486
Secretaría de Gobierno	67	0	707	0	774
Secretaría de Medio Ambiente	33	0	258	0	291
Secretaría General	24	0	105	0	129
Secretaría de Salud y Protección Social	16	0	100	0	116
Secretaría Jurídica	2	0	112	0	114
Secretaría de Infraestructura	40	0	222	0	262
Secretaría de Seguridad	9	0	126	0	135
Secretaría de Vivienda y Hábitat	1	0	19	0	20
Departamento Administrativo de Planeación	10	0	111	0	121
Secretaría de Servicios Administrativos	3	0	53	0	56
Secretaria de Participación Ciudadana	2	0	23	0	25
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0	18	0	19
Secretaría de Familia	3	0	21	0	24
Sin asignar	23	0	1	0	24
Dirección Administrativa de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones -TIC-	0	0	1	0	1
Secretaría de Comunicaciones	0	0	1	0	1
Dirección de Desarrollo Económico	0	0	10	0	10
Despacho del Alcalde	0	1	4	0	5
Secretara de Evaluación y Control	0	0	1	0	1
Segurcol	0	0	0	0	0

Tabla 5

Fuente: Elaboración propia basada en los datos sacados del SIGGED

6. RECLASIFICACIÓN DE PQRDS Y REASIGNACIÓN 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 11.199 ingresos de PQRDS para el primer trimestre del 2023 el sistema reportó que 474 se agrupan en QRD, el restante 10.725 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 119 ingresos de QRD como lo muestra la siguiente tabla.

Consolidado Reclasificación Primer Trimestre 2023			
	Total Ingresos QRD	Reclasificados QRD	Otra Clasificación
Quejas	235	45	190
Reclamos	161	56	105
Denuncias	78	18	60
Total	474	119	355

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. Adicionalmente, debido a que en el último mes del trimestre se activaron campañas de pago de predial y comparendos de movilidad, los ciudadanos utilizaron este medio para escalar diferentes requerimientos omitiendo lo propio y perteneciente a cada clasificación, entorpeciendo el proceso de radicación y así mismo como de respuesta.

Así mismo, a continuación, se presenta una tabla de reasignación de PQRDS en la municipalidad donde se puede ver que aproximadamente el 8,2% son reasignadas más de 3 veces, es decir que desde el momento de radicación de la información este 8,2% pasó por 3 responsables de gestión hasta que se dio respuesta final al ciudadano.

Cantidad de asignaciones	# de PQRS
0	23
1	949
2	6606
3	2699
4	602
5	208
6	68
7	27
8	7
9	7
10	1
11	1
15	1

Tabla 7

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

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

- 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.
- Así mismo, también es recomendable capacitar constantemente a los funcionarios internos encargados de la radicación de las PQRDS para evitar que al ingresar cualquier requerimiento, éste sea radicado en una clasificación equivocada y esto impacte directamente en el tiempo de respuesta, reasignación y solución de la solicitud.
- Además que los funcionarios responsables de dar respuesta a las solicitudes de los ciudadanos conozcan la necesidad de responder en los términos estipulados por la Ley, implementando un lenguaje claro y preciso y abarcando cada uno de los temas expresados por los solicitantes, para que de esta forma se prevenga el incumplimiento en la normatividad o incluso la re-radicación.
- Es muy importante que se implementen periódicamente estrategias que permitan que el público interno y externo de la entidad identifique con claridad cada una de las clasificaciones de las PQRDS, de esta forma se podrán evitar o disminuir el número de Quejas, Reclamos y Denuncias que requieran reclasificación y asimismo se podrá generar una respuesta más oportuna y clara.
- Los reportes generales necesarios para la elaboración del presente informe fueron generados en la fecha 02/04/2023 y la información de la reclasificación fue generada mensualmente el primer día de cada mes aproximadamente. Cabe aclarar que el SISGED 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.

Revisó y aprobó: Javier Hernandez H.

P/E Estefania Montoya Botero