



**INFORME SEGUIMIENTO
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS –
(PQRS)
SEGUNDO SEMESTRE 2021**



JAVIER HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ
Secretario Evaluación y Control

Elaborado Por:
Estefania Montoya Botero
Profesionla Contratista

Enero de 2022

FIRMADO DIGITALMENTE POR:
JAVIER DE JESÚS HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ 2022-01-25 16:24:56





TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	4
ALCANCE	4
NORMATIVIDAD	4
GLOSARIO	6
INFORME DE SEGUIMIENTO PQRDS – SEGUNDO SEMESTRE DEL 2021	8
1. TOTAL DE INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN	8
2. CANALES DE INTERACCIÓN	10
3. TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	12
4. RECLASIFICACIÓN DE PQRDS	15
RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES	17

FIRMADO DIGITALMENTE POR:
JAVIER DE JESÚS HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ 2022-01-25 16:24:56



INTRODUCCIÓN

La Secretaría de Evaluación y Control 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 que la ciudadanía interpone ante la Entidad. Este informe corresponde al Segundo Semestre del año 2021.

El Municipio de Itagüí utiliza el software SIGGED “Sistema de Gestión Documental de Alcaldía de Itagüí”, el cual permite a la ciudadanía interponer denuncias, felicitaciones, personería Jurídica o Propiedad Horizontal, petición de consulta, petición de documentación, petición de información, queja, reclamo, solicitud de información pública, solicitud de prescripción y sugerencias; todo ello con el objetivo de permitir a las diferentes dependencias de la Administración Municipal la emisión de una respuesta oportuna, las cuales estarán sujetas a los tiempos determinados por la ley.

La información dispuesta en este informe, contempla las PQRDS recibidas por los diferentes canales de comunicación habilitados por la Alcaldía de Itagüí durante el periodo comprendido entre julio 1 y diciembre 31 de 2021.

FIRMADO DIGITALMENTE POR:
JAVIER DE JESÚS HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ 2022-01-25 16:24:56





OBJETIVO

El presente informe pretende verificar la oportunidad en el manejo de las PQRDS de acuerdo con los datos contenidos en el software SISGED durante el segundo semestre de 2021 y su comparativo con el segundo semestre de 2020, este contiene la información de todas y cada una de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes presentadas por los usuarios de la Administración Municipal a través de los diferentes canales que la entidad ha dispuesto para tal fin.

ALCANCE

Verificar la oportunidad de las respuestas efectuadas por la Administración Municipal a las PQRDS recibidas por la ciudadanía durante el segundo semestre (julio 1 a diciembre 31 de 2021), con el fin de brindar una atención oportuna y de calidad que permita incorporar la voz del ciudadano en la construcción de una Institución ágil, moderna y transparente, brindando más oportunidades de participación a la ciudadanía.

NORMATIVIDAD

Con este informe se da cumplimiento a la normatividad vigente, en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión del Municipio durante el primer semestre de 2021 en materia de cumplimiento de las PQRDS.

- Constitución Política de Colombia – Art 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.”

FIRMADO DIGITALMENTE POR:
JAVIER DE JESÚS HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ 2022-01-25 16:24:56





- 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 anti corrupción 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.

FIRMADO DIGITALMENTE POR:
JAVIER DE JESÚS HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ 2022-01-25 16:24:56



- 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 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.

FIRMADO DIGITALMENTE POR:
JAVIER DE JESÚS HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ 2022-01-25 16:24:56





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.

GENERALIDADES

Canales de atención: La entidad ha dispuesto los siguientes canales de atención para la gestión y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias – PQRDS: presencial, telefónico y virtual.

Atención presencial: Es aquella que se le ofrece al ciudadano cuando hace presencia en una Dependencia o en la Oficina de Atención al ciudadano y Gestión Documental de la Administración Municipal.

Atención telefónica: Es aquella que se le ofrece al ciudadano cuando realiza una llamada a la Administración Municipal para resolver alguna inquietud.

Atención virtual: Es aquella atención que se le ofrece al ciudadano a través de la página web institucional del Administración Municipal.

Buzón de sugerencia: Es aquella atención que se le ofrece al ciudadano a través de este medio de comunicación para resolver alguna inquietud.

PQRDS: Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias.

Ciudadano: Es toda persona considerada como miembro activo de un Estado titular de derechos políticos y sometidos a sus leyes.

FIRMADO DIGITALMENTE POR:
JAVIER DE JESÚS HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ 2022-01-25 16:24:56



INFORME DE SEGUIMIENTO PQRDS – SEGUNDO SEMESTRE DEL 2021

1. TOTAL DE INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

De acuerdo con el software SISGED vigente en el Municipio de Itagüí, entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del 2021 se observa un total de 20.915 ingresos de solicitudes, de los cuales el 98,6% (20.624) fueron respondidas oportunamente y 291 (1,4%) aun se encuentran pendientes por responder.

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Buzones	0	42	42	0.2 %
Correo Certificado	0	165	165	0.79 %
Correo Electrónico	33	2321	2354	11.26 %
Correo Simple	0	130	130	0.62 %
Digital	0	0	0	0 %
Personalmente	135	6782	6917	33.07 %
Radicación Web	123	11006	11129	53.21 %
Sede Electrónica	0	0	0	0 %
Telefónicamente	0	178	178	0.85 %
TOTALES	291	20624	20915	100 %

Tabla 1 Fuente: Software SISGED, 19 de Enero 2022

En la tabla anterior se puede observar los diferentes canales por los cuales ingresan las solicitudes a la Administración Municipal, allí se puede apreciar que el canal con mayor ingreso es la radicación web con 11.129 solicitudes (53.21%).

FIRMADO DIGITALMENTE POR:
JAVIER DE JESÚS HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ 2022-01-25 16:24:56



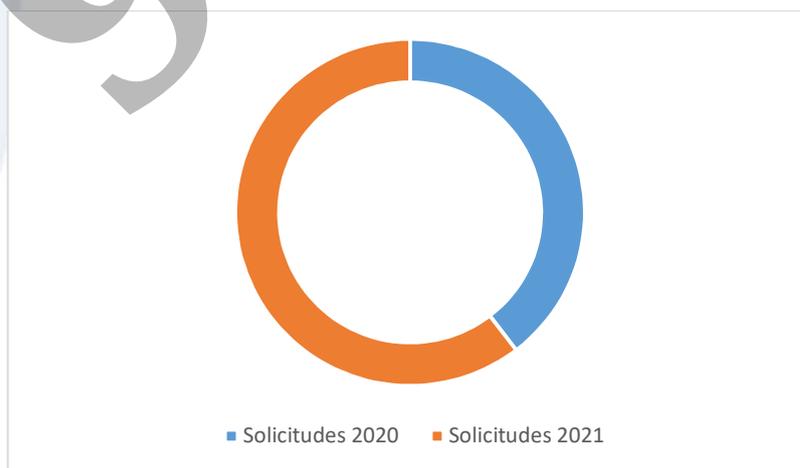
En el siguiente gráfico se muestra un comparativo entre el segundo semestre de 2020 y el segundo semestre de 2021, donde se puede apreciar un aumento del 52%, es decir 7.195 solicitudes más que en el 2020. A la fecha, el municipio desconoce la especificidad de este fenómeno de aumento de PQRDS radicadas. Sin embargo, en los estudios realizados y en el análisis de los datos presentados, se evidencia que la re-radicación de una PQRDS puede ser una razón de los aumentos extraordinarios de un semestre a otro y al revisar a profundidad los requerimientos, se encontraron algunas observaciones descritas por los ciudadanos en sus PQRDS que dan soporte del aumento desmedido de la radicación. Comentarios como:

No estoy satisfecho con la respuesta, dicen que dieron respuesta pero no llego correo, mal servicio, demora en la radicación, no atendieron mi solicitud, lenta la gestión y hay irregularidades en la administración de justicia, atender y resolver más al usuario virtual, espera de un mes y la respuesta no fue adecuada, mejor asesoría frente a las dudas del usuario, no fue clara la respuesta, se pasan la pelota de un lado a otro.

Lo anterior, es la descripción percibida de las dificultades que se presentan en el proceso de solución y respuesta de las PQRDS de la municipalidad.

PQRDS Ingresadas por semestre según año	
Solicitudes 2020	13.720
Solicitudes 2021	20.915

Tabla 2 Fuente: Elaboración propia



Gráfica 1 Fuente: Elaboración propia

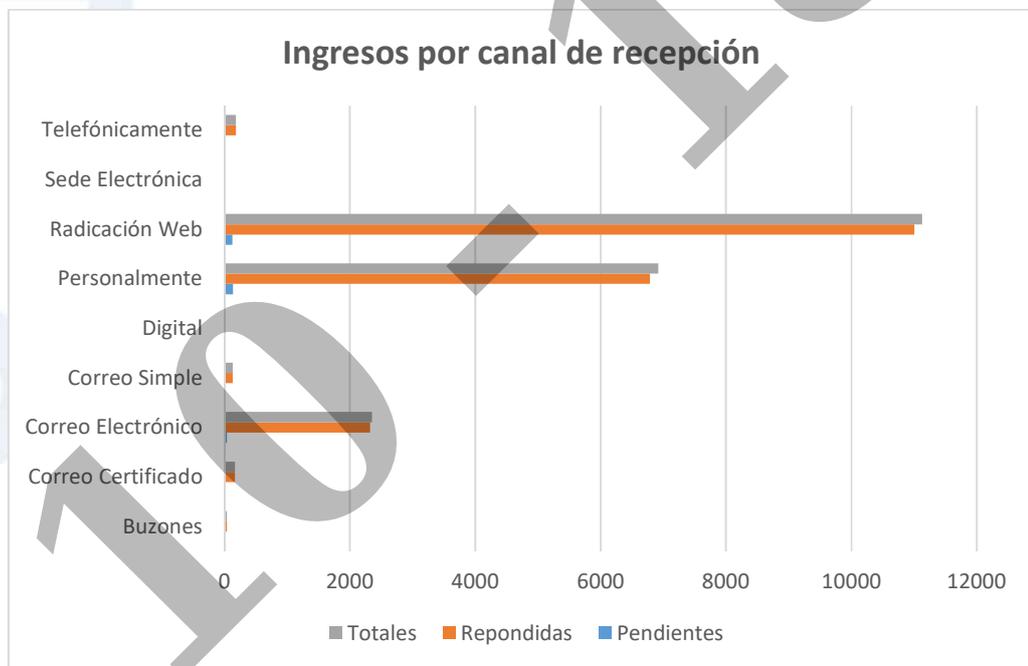
FIRMADO DIGITALMENTE POR:
JAVIER DE JESÚS HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ 2022-01-25 16:24:56



2. CANALES DE INTERACCIÓN

A continuación se presenta un gráfico que expone el canal por el cual ingresaron las solicitudes y el estado de las solicitudes, las cuales están clasificadas en dos tipos: pendientes y respondidas.

Es importante seguir trabajando en la promoción y apertura del canal de las Redes Sociales para que la comunidad se apropie de ellos como una opción adicional y ágil para la recepción de las solicitudes.



Gráfica 2 Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 2 se puede observar que en la actualidad hay 2 canales de interacción que el ciudadano no utiliza para radicar sus requerimientos: Sede Electronica y el canal digital con un 0% de representatividad. Y por el contrario, el 97,5% las PQRDS ingresan solo por 3 canales: la web, el correo electrónico y la radicación personal. Esto nos indica que los esfuerzos y recursos del proceso de PQRDS deberán estar enfocados en la gestión y soporte de estos tres canales con el fin de garantizar que el usuario y la información recolectada sean la correcta para poder entregar una respuesta dentro de los lientamientos exigidos por la ley.

FIRMADO DIGITALMENTE POR:
JAVIER DE JESÚS HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ 2022-01-25 16:24:56





Canal de Recepción	Pendientes	Repondidas	Totales	%
Buzones	0	42	42	100%
Correo Certificado	0	165	165	100%
Correo Electrónico	33	2321	2354	99%
Correo Simple	0	130	130	100%
Digital	0	0	0	0%
Personalmente	135	6782	6917	98%
Radicación Web	123	11006	11129	99%
Sede Electrónica	0	0	0	0%
Telefónicamente	0	178	178	100%

Tabla 3 Fuente: Elaboración propia

En la tabla anterior, los datos muestran un promedio de repuesta a las solicitudes >al 77% esto quiere decir que del total de PQRDS ingresadas a la fecha de corte 31 de diciembre, más del 70% de requerimientos ya fueron respondidas. Sin embargo, estos datos no evidencian ni el cumplimiento de nivel de servicio por cada PQRDS respondida, ni tampoco si la PQRDS fue resuelta a satisfacción, adicionalmente se presenta un decrecimiento en el promedio de respuesta trimestral el cual se encontraba por encima del 80%.

FIRMADO DIGITALMENTE POR:
 JAVIER DE JESÚS HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ 2022-01-25 16:24:56



3. 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 31 de diciembre del 2021.

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Denuncia	0	34	34	0.16 %
Felicitación	0	18	18	0.09 %
Personería jurídica o Propiedad Horizontal	0	192	192	0.92 %
Petición de Consulta	0	0	0	0 %
Petición de Consulta (T)	17	2181	2198	10.51 %
Petición de Documentación	0	0	0	0 %
Petición de Documentación (T)	13	1399	1412	6.75 %
Petición de Información	0	24	24	0.11 %
Petición de Información (T)	177	15287	15464	73.94 %
Petición de Información - Ampliación	0	0	0	0 %
Queja	0	175	175	0.84 %
Reclamo	0	82	82	0.39 %
Solicitud de información pública	0	13	13	0.06 %
Solicitud de prescripción	84	1192	1276	6.1 %
Sugerencia	0	27	27	0.13 %
TOTALES	291	20624	20915	100 %

Tabla 4 Fuente: Software SISGED

En el análisis pareto realizado de la tabla anterior, se evidencia que más del 80% de las PQRDS son peticiones, ya sean de información, documentación o consulta por lo que es recomendable revisar los tiempos de cumplimiento en la respuestas a esta solicitudes y proceder a gestionar canales de respuesta autónomos y sistematizados que agilicen y permiten la autogestión del usuario/ciudadano para descongestionar el proceso de atención de PQRDS de la entidad.

Así mismo, se evidencia que en la actualidad, la Alcaldía de Itagüí cuenta con 15 clasificaciones para el registro de sus PQRDS. Estas clasificaciones fueron dispuestas con

FIRMADO DIGITALMENTE POR:
JAVIER DE JESÚS HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ 2022-01-25 16:24:56



el fin de agrupar detalladamente toda la información que contiene un requerimiento. Sin embargo es preciso aclarar, que para la autogestión de la información en los canal web - el cual es el más utilizado por el ciudadano para radicar su PQRDS- puede presentar una barrera de entendimiento y propiciar un error de clasificación que podría derivar en una equivocación de adjudicación de responsable de respuesta y quizás en una omisión, retraso o delito en la gestión del radicado.

4. DESEMPEÑO POR DEPENDENCIA

Luego de corroborar los resultados generales sobre el desempeño de la Administración en materia de las respuestas a las solicitudes de la comunidad, es pertinente identificar las dependencias a las cuales les ingresan mayor número de solicitudes (ver grafica 3) y apreciar el comportamiento de cada dependencia frente a las respuestas de las solicitudes ingresadas en el Software SISGED por parte de la comunidad.

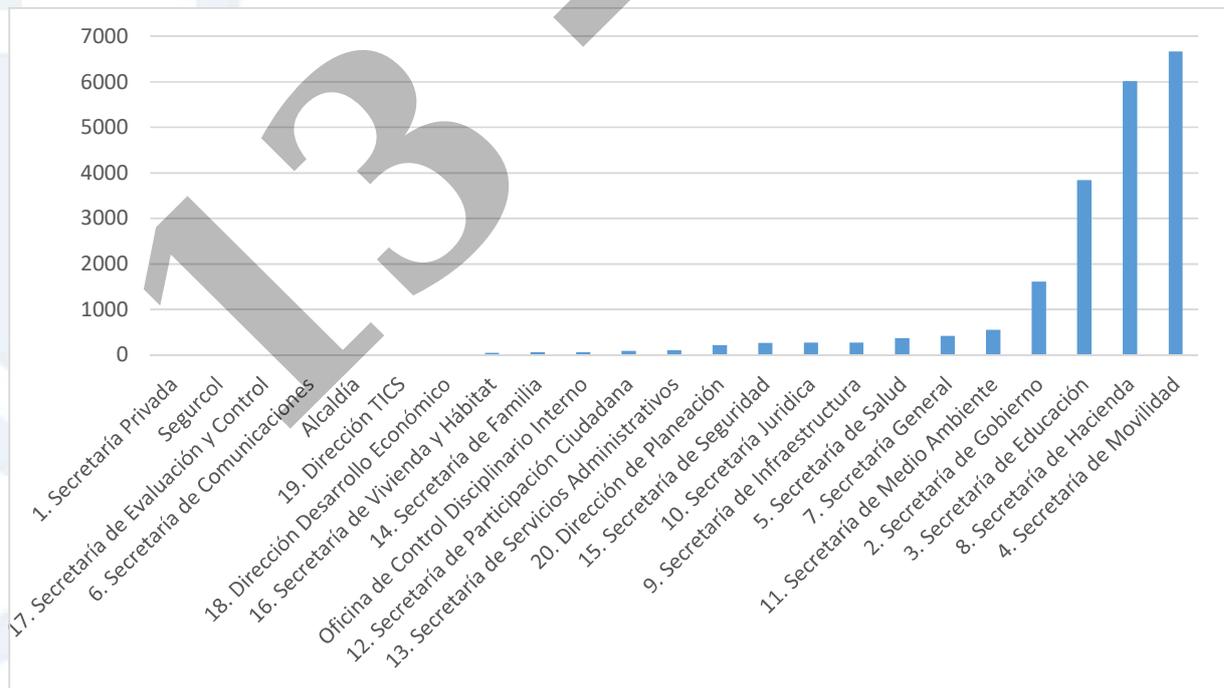


Gráfico 3 Fuente: Elaboración propia

En el tabla 5 se puede apreciar el comportamiento de cada dependencia frente a las respuestas a las solicitudes ingresadas en el Software SISGED por parte de la comunidad,

JAVIER DE JESÚS HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ 2022-01-25 16:24:56





donde la Secretaría de Hacienda es la dependencia con más solicitudes pendientes por responder con un total de 146; seguida por la Secretaría de Movilidad con 107.

Unidad Administrativa	Pendientes	Pendientes Vencidas	Respondidas	Respondidas Vencidas	Total
1. Secretaría Privada	0	0	0	0	0
2. Secretaría de Gobierno	16	1	1591	3	1611
3. Secretaría de Educación	7	0	3837	0	3844
4. Secretaría de Movilidad	107	0	6555	3	6665
5. Secretaría de Salud	0	0	376	0	376
6. Secretaría de Comunicaciones	0	0	5	0	5
7. Secretaría General	2	0	420	0	422
8. Secretaría de Hacienda	146	0	5863	1	6010
9. Secretaría de Infraestructura	3	0	272	0	275
10. Secretaría Jurídica	1	0	262	11	274
11. Secretaría de Medio Ambiente	5	0	548	1	554
12. Secretaría de Participación Ciudadana	0	0	90	0	90
13. Secretaría de Servicios Administrativos	1	0	98	0	99
14. Secretaría de Familia	0	0	60	0	60
15. Secretaría de Seguridad	1	0	267	0	268
16. Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	0	51	0	51
17. Secretaría de Evaluación y Control	0	0	2	0	2
18. Dirección Desarrollo Económico	0	0	13	0	13
19. Dirección TICS	0	0	9	0	9
20. Dirección de Planeación	1	0	216	0	217
Alcaldía	0	0	5	0	5
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	0	63	0	63
Segurcol	0	0	0	0	0

Tabla 5 Fuente: Elaboración propia

FIRMADO DIGITALMENTE POR:
JAVIER DE JESÚS HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ 2022-01-25 16:24:56



5. RECLASIFICACIÓN DE PQRDS

Luego de realizar la revisión exhaustiva de cada una de las quejas, denuncias y reclamos que ingresaron mes a mes a través del software de SIGED, se realizó la respectiva reclasificación, quedando de la siguiente manera:

Reclasificación Julio 2021			
	Total Ingresos	Reclasificados	Restantes
Quejas	25	2	23
Reclamos	20	9	11
Denuncias	15	5	10
Total	60	16	44

Tabla 6 (reclasificación Julio) Fuente: Elaboración propia

Reclasificación Agosto 2021			
	Total Ingresos	Reclasificados	Restantes
Quejas	54	8	46
Reclamos	27	5	22
Denuncias	9	31	-22
Total	90	44	46

Tabla 7 (reclasificación Agosto) Fuente: Elaboración propia

Reclasificación Septiembre 2021			
	Total Ingresos	Reclasificados	Restantes
Quejas	31	8	23
Reclamos	18	3	15
Denuncias	6	0	6
Total	55	11	44

Tabla 8 (reclasificación Septiembre) Fuente: Elaboración propia

Reclasificación Octubre 2021			
	Total Ingresos	Reclasificados	Restantes
Quejas	25	8	17
Reclamos	23	10	13
Denuncias	1	2	-1
Total	49	20	29

Tabla 9 (reclasificación Octubre) Fuente: Elaboración propia

FIRMADO DIGITALMENTE POR:
JAVIER DE JESÚS HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ 2022-01-25 16:24:56



Reclasificación Noviembre 2021			
	Total Ingresos	Reclasificados	Restantes
Quejas	22	14	8
Reclamos	17	8	9
Denuncias	4	3	1
Total	43	25	18

Tabla 10 (reclasificación Noviembre) Fuente: Elaboración propia

Reclasificación Diciembre 2021			
	Total Ingresos	Reclasificados	Restantes
Quejas	12	7	5
Reclamos	11	5	6
Denuncias	4	1	3
Total	27	13	14

Tabla 11 (reclasificación Diciembre) Fuente: Elaboración propia

Como se puede evidenciar en su gran mayoría las solicitudes que ingresan a la Administración como quejas, denuncias y reclamos deben ser reclasificadas porque no pertenecen a estas tipologías.

Consolidado Reclasificación Segundo Semestre 2021			
	Total Ingresos	Reclasificados	Restantes
Quejas	169	47	122
Reclamos	116	40	76
Denuncias	39	42	41
Total	324	129	239

Tabla 12 Fuente: Elaboración propia

Luego de realizar la revisión detallada de los textos de cada una de las quejas, denuncias y reclamos que ingresaron durante el segundo semestre 2021 a través del software de SISGED, se encontró que de 169 quejas que ingresaron solo 47 es decir el 27,08% se catalogaban como quejas reales. De los reclamos 116 que ingresaron, al reclasificar quedaron 40, es decir solo el 34,4% que fueron radicados de manera correcta. Ahora, con las denuncias para este semestre se presentó una diferencia notoria y es que solo se radicaron 39 pero en el ejercicio de reclasificación estas aumentaron a 42 denuncias radicadas.

De las 324 solicitudes que ingresaron como quejas, denuncias y reclamos, 239 estaban mal radicadas y correspondían a otros conceptos como querellas, solicitudes de

JAVIER DE JESÚS HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ 2022-01-25 16:24:56





intervención por parte de otras dependencias en su gran mayoría, quejas contra entidades privadas, solicitud de prescripción, entre otros.

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

1. Una de las actividades cíclicas que se realiza en la revisión de los indicadores de respuesta y solución de las PQRDS que ingresan a la municipalidad es revisar la pertinencia de la clasificación de los requerimientos, es decir que la PQRDS si corresponda con la clasificación para así poder escalar la solicitud y poder dar una respuesta clara a la solicitud. Para este semestre en el ejercicio de reclasificación se evidenció que el número de denuncias aumentaron y que muchas de las quejas y reclamos no pertenecían a esta clasificación. Por ello es importante continuar con la capacitación del personal que radica la información y brindarle todas las herramientas al ciudadanía para que pueda radicar adecuadamente sus requerimientos y poder garantizar la adecuada solución.
2. Así mismo, al realizar el ejercicio de reclasificación de las PQRDS y revisar la información de radicación de los ciudadanos se encuentra un fenómeno repetitivo en algunas respuestas y es la incorrecta citación de información de la PQRDS a responder. Por ello, es recomendable revisar adecuadamente las respuestas otorgadas a la ciudadanía para prevenir la re-radicación, descongestionar el sistema de atención de PQRDS y prevenir sanciones de ley a las que haya lugar por la incorrecta gestión y/o respuesta entregada al mismo.
3. Para este semestre ingresa un nuevo canal de radicación Sede electrónica, el cual a la fecha no presenta ningún ingreso.
4. Si bien el nivel de radicados pendientes por responde no son un % representativo dentro del total de PQRDS radicadas, es importante no olvidar que el tiempo de solución y reasignación de PQRDS deben estar controlados y en constante revisión en aras de prevenir la respuesta vencida de cualquier requerimiento.
5. Por último, es recomendable profundizar el análisis en el proceso de radicación, solución y respuesta, capacitación a la comunidad, comunicación de iniciativas y gestión de procesos de ciudadanos en las Unidades Administrativas que generan más contacto con al comunidad como lo son la Secretaria de Hacienda y Movilidad pues

JAVIER DE JESUS HERNANDEZ HERNANDEZ 2022-01-25 16:24:56





en la revisión de los PQRDS se evidencia que algunos ciudadanos aun no conocen los diferentes iniciativas de contacto y facilidad de gestión de trámites que se tienen para la correcta gestión de sus requerimientos.

Cordialmente,

JAVIER HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ
Secretario de Evaluación y Control

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

P/E Estefania Montoya Botero

FIRMADO DIGITALMENTE POR:
JAVIER DE JESÚS HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ 2022-01-25 16:24:56

