



INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS – (PQRDS) PRIMER TRIMESTRE 2022



Javier Hernández Hernández
Secretario de Evaluación y Control

Elaborado Por:
Estefania Montoya Botero
Laura María Castaño Vergara

Abril de 2022

FIRMADO DIGITALMENTE POR:
JAVIER DE JESÚS HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ 2022-04-07 08:42:11

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

FIRMADO DIGITALMENTE POR:
JAVIER DE JESÚS HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ 2022-04-07 08:42:11

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 SIGGED “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 2022 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.

FIRMADO DIGITALMENTE POR:
JAVIER DE JESÚS HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ 2022-04-07 08:42:11

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 2022, 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 SIGGED en el periodo comprendido entre enero y marzo del 2022.

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.”

FIRMADO DIGITALMENTE POR:
JAVIER DE JESÚS HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ 2022-04-07 08:42:11

- **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

FIRMADO DIGITALMENTE POR:
JAVIER DE JESÚS HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ 2022-04-07 08:42:11



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.

FIRMADO DIGITALMENTE POR:
JAVIER DE JESÚS HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ 2022-04-07 08:42:11



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.

18

FIRMADO DIGITALMENTE POR:
JAVIER DE JESÚS HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ 2022-04-07 08:42:11



INFORME DE SEGUIMIENTO PQRDS – PRIMER TRIMESTRE DE 2022

1. TOTAL DE INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

Para el primer trimestre del año 2022, la radicación de PQRDS en el municipio de Itagüí presentó un aumento aproximado del 11% frente a la radicación realizada en el primer trimestre en el año 2021. 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 restricciones mantenidas durante la pandemia las cuales dificultaban la gestión completa y pertinente de las PQRDS y ocasionaba la re-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 2022 ingresaron un total de 9.692 solicitudes, de los cuales el 85,8% (8.316) ya fueron respondidas. (Información entregada de acuerdo con el software SISGED vigente en el Municipio de Itagüí)

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Buzones	5	18	23	0.24 %
Correo Certificado	8	39	47	0.48 %
Correo Electrónico	161	1137	1298	13.39 %
Correo Simple	10	64	74	0.76 %
Digital	0	0	0	0 %
Personalmente	435	2741	3176	32.77 %
Radicación Web	754	4281	5035	51.95 %
Sede Electrónica	3	16	19	0.2 %
Telefónicamente	0	20	20	0.21 %
TOTALES	1376	8316	9692	100 %

Tabla 1
Fuente: Software SISGED

FIRMADO DIGITALMENTE POR:
JAVIER DE JESÚS HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ 2022-04-07 08:42:11



La radicación web y el correo electrónico suman entre sí más del 60% 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.

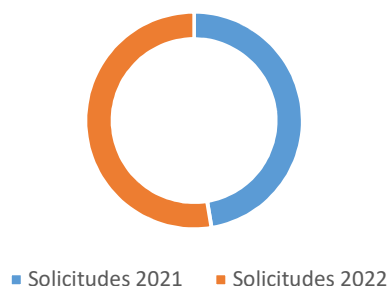
2. COMPARACIÓN ANUALIZADA POR TRIMESTRE

Como se expresó en el apartado anterior, para este primer trimestre del 2022, comparado con el primer trimestre del año 2021, 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.

PQRDS Ingresadas por trimestre según año	
Solicitudes 2021	8.748
Solicitudes 2022	9.692

Tabla 2
Fuente: Elaboración propia

PQRDS Ingresadas por trimestre según año



Gráfica 1
Fuente: Elaboración propia

FIRMADO DIGITALMENTE POR:
JAVIER DE JESÚS HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ 2022-04-07 08:42:11



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 2022. Esto evidencia una posibilidad de mejora en el sistema.

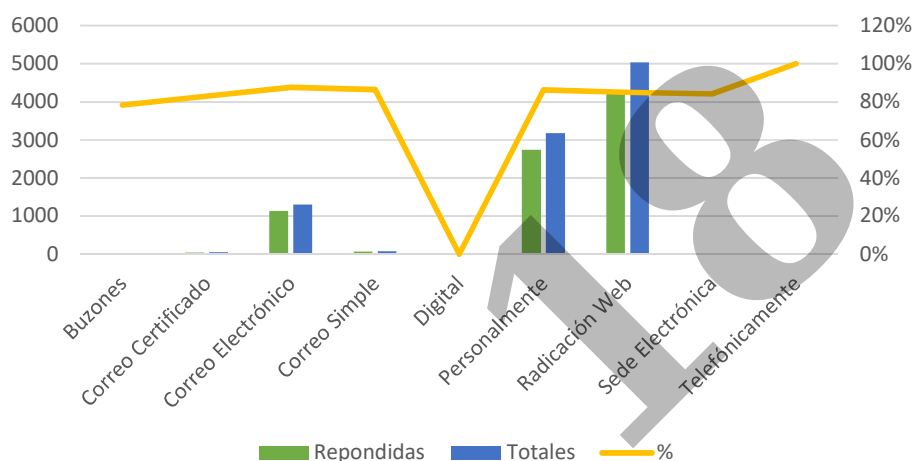
Nivel de Servicio PQRDS			
Canal de Recepción	Respondidas	Totales	% en la oportunidad de respuesta
Buzones	18	23	78%
Correo Certificado	39	47	83%
Correo Electrónico	1137	1298	88%
Correo Simple	64	74	86%
Digital	0	0	0%
Personalmente	2741	3176	86%
Radicación Web	4281	5035	85%
Sede Electrónica	16	19	84%
Telefónicamente	20	20	100%

Tabla 3
Fuente: Elaboración propia

FIRMADO DIGITALMENTE POR:
JAVIER DE JESÚS HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ 2022-04-07 08:42:11



Nivel de Servicio PQRDS



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 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 2022.

FIRMADO DIGITALMENTE POR:
JAVIER DE JESÚS HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ 2022-04-07 08:42:11





	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Denuncia	2	5	7	0.07 %
Felicitación	15	97	112	1.16 %
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	4	103	107	1.1 %
Petición de Consulta	0	0	0	0 %
Petición de Consulta (T)	262	760	1022	10.54 %
Petición de Documentación	0	0	0	0 %
Petición de Documentación (T)	56	556	612	6.31 %
Petición de Información	0	2	2	0.02 %
Petición de Información (T)	914	6328	7242	74.72 %
Petición de Información - Ampliación	0	0	0	0 %
Queja	9	63	72	0.74 %
Reclamo	3	23	26	0.27 %
Solicitud de información pública	0	5	5	0.05 %
Solicitud de prescripción	103	364	467	4.82 %
Sugerencia	8	10	18	0.19 %
TOTALES	1376	8316	9692	100 %

Tabla 4
Fuente: Software SIGGED total datos del trimestre.

El 90,69% 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 2022 por unidad administrativa del municipio de Itagüí.

FIRMADO DIGITALMENTE POR:
JAVIER DE JESÚS HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ 2022-04-07 08:42:11

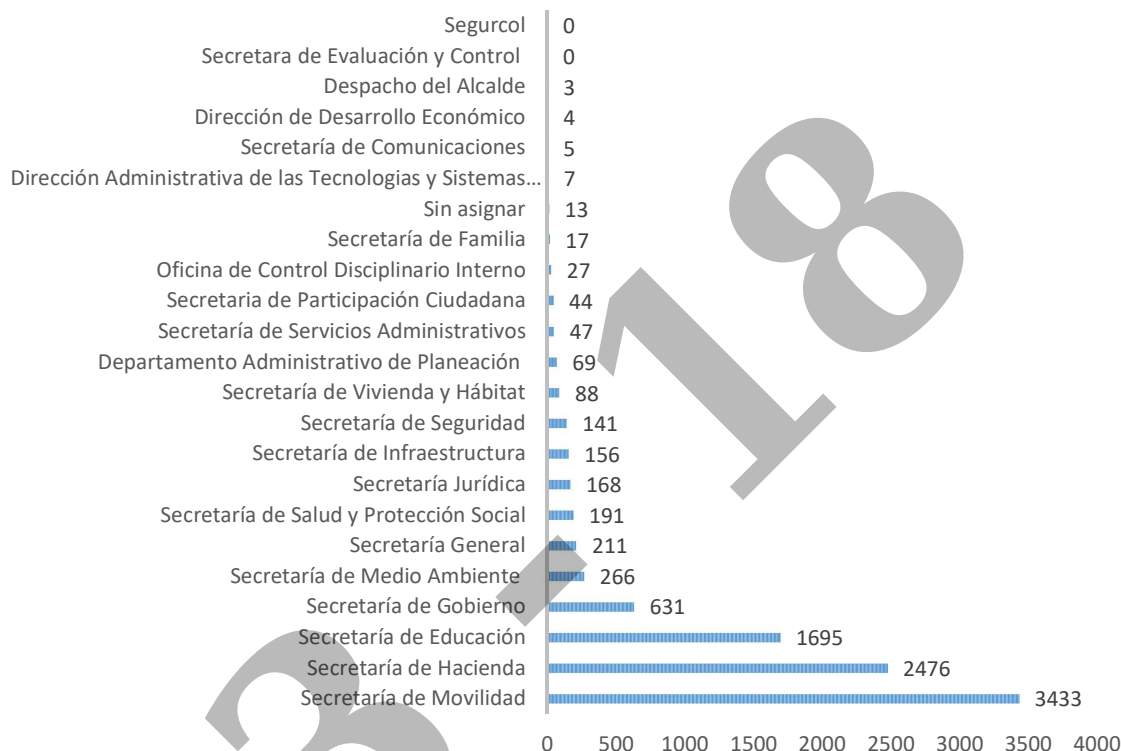


Gráfico 3
Fuente: Elaboración propia

El 85% de las PQRDS que ingresaron el primer trimestre del 2022 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 es la Unidad Administrativa que más requerimientos en estado pendiente de respuesta tiene, con un total de 583 requerimientos a la fecha de recolección de los datos para la elaboración del presente informe. Sin embargo, es preciso aclarar que este número solo representa el 17% del total de los requerimientos ingresados, mientras que en unidades administrativas como Medio Ambiente y Servicios Administrativos tienen un 26% y un 23% de pendientes por responder respectivamente mostrando un nivel de criticidad en respuesta mas grave que el de la Secretaría de Movilidad en esta ocasión.

FIRMADO DIGITALMENTE POR:
JAVIER DE JESÚS HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ 2022-04-07 08:42:11



Dependencia	Pendiente	Pendientes Vencidas	Respondidas	Respondidas Vencidas	Total
Secretaría de Movilidad	583	0	2850	0	3433
Secretaría de Hacienda	328	0	2148	0	2476
Secretaría de Educación	157	0	1538	0	1695
Secretaría de Gobierno	87	0	544	0	631
Secretaría de Medio Ambiente	68	0	198	0	266
Secretaría General	39	0	172	0	211
Secretaría de Salud y Protección Social	32	0	159	0	191
Secretaría Jurídica	9	0	158	1	168
Secretaría de Infraestructura	24	0	132	0	156
Secretaría de Seguridad	11	0	130	0	141
Secretaría de Vivienda y Hábitat	2	0	86	0	88
Departamento Administrativo de Planeación	8	0	61	0	69
Secretaría de Servicios Administrativos	11	0	36	0	47
Secretaría de Participación Ciudadana	3	0	41	0	44
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	0	27	0	27
Secretaría de Familia	1	0	16	0	17
Sin asignar	12	0	1	0	13
Dirección Administrativa de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones - TIC-	1	0	6	0	7
Secretaría de Comunicaciones	1	0	4	0	5
Dirección de Desarrollo Económico	0	0	4	0	4
Despacho del alcalde	0	0	3	0	3
Secretaría de Evaluación y Control	0	0	0	0	0
Segurcol	0	0	0	0	0

Tabla 5

Fuente: Elaboración propia basada en los datos sacados del SIGGED

FIRMADO DIGITALMENTE POR:
JAVIER DE JESÚS HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ 2022-04-07 08:42:11

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 9.692 ingresos de PQRDS para el primer trimestre del 2022 el sistema reportó que 102 se agrupan en QRD, el restante 9.590 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 59 ingresos de QRD como lo muestra la siguiente tabla.

Consolidado Reclasificación Primer Trimestre 2022			
	Total Ingresos QRD	Reclasificados QRD	Otra Clasificación
Quejas	69	40	29
Reclamos	27	17	10
Denuncias	6	2	4
Total	102	59	43

Tabla 6

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.

Así mismo, a continuación, se presenta una tabla de reasignación de PQRDS en la municipalidad donde se puede ver que aproximadamente el 11% son reasignadas mas de 4 veces, es decir que desde el momento de radicación de la información este 11% pasó por 4 responsables de gestión hasta que se dio respuesta final al ciudadano.

FIRMADO DIGITALMENTE POR:
JAVIER DE JESÚS HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ 2022-04-07 08:42:11



Cantidad de asignaciones	# de PQRS
0	15
1	808
2	5487
3	2282
4	540
5	385
6	108
7	34
8	12
9	10
10	2
11	6
12	2
13	1
14	1

Tabla 7

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

FIRMADO DIGITALMENTE POR:
JAVIER DE JESÚS HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ 2022-04-07 08:42:11





RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

- 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 Peticiones, Quejas y Denuncias que requieran reclasificación.
- Con el objetivo de no incurrir en respuestas extemporáneas, es necesario que se continúen difundiendo al interior de la entidad los procedimientos de atención de las PQRDS y que cada unidad administrativa realice un seguimiento periódico a los requerimientos que le han sido asignados y a la verificación de las respuestas entregadas y los tiempos empleados para tal fin.
- Es muy importante que los funcionarios responsables de dar respuesta a las solicitudes de los ciudadanos conozcan e interioricen la necesidad de responder en los términos estipulados por la Ley, implementando un lenguaje claro y preciso y abarcando cada uno de los temas o inquietudes expresados por los solicitantes, para que de esta forma se prevengan la insatisfacción de los ciudadanos, incumplimientos en la normatividad o incluso la radicación de nuevas PQRDS relacionadas con los mismos temas.
- Es importante que las unidades administrativas con mayor número de PQRDS asignadas analicen e identifiquen los temas 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 podríamos anticiparnos a nuevas peticiones o consultas sobre dichos temas.
- Si bien no existe una directriz que obligue a las entidades a tomar sus redes como un canal de recepción de PQRDS, es indiscutible que estas se han convertido en una herramienta informativa y de interacción fundamental para las entidades públicas ya que constituyen un canal de contacto cercano con los ciudadanos, a través del cual es posible dar respuesta de manera ágil a sus inquietudes y comentarios.

Por esto, se recomienda que la Alcaldía de Itagüí analice la viabilidad de ingresar al SIGGED aquellas PQRDS que recibidas por redes sociales y de esta manera se les pueda hacer seguimiento; teniendo presente que en caso de hacerlo, se requerirán procesos adicionales relacionados con la identificación de peticiones, verificación de información, gestión documental y archivo, entre otros.

JAVIER DE JESÚS HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ 2022-04-07 08:42:11



- Los reportes generales necesarios para la elaboración del presente informe fueron generados en la fecha 01/04/2022 y la información de la reclasificación fue generada mensualmente el primer día de cada mes. 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.

Atentamente,


JAVIER HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ
Secretario de Evaluación y Control

P/E Estefanía Montoya Botero

P/E Laura María Castaño Vergara

FIRMADO DIGITALMENTE POR:
JAVIER DE JESÚS HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ 2022-04-07 08:42:11