

CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

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

SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

Javier Hernandez Hernandez
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

Diciembre de 2019

INTRODUCCIÓN

El Municipio de Itagüí cuenta con una oficina de atención al ciudadano donde funciona la Ventanilla Única de radicación y Correspondencia de Documentos, con el fin de dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la comunidad; todo ello con el objeto 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.

Por lo anterior y en cumplimiento con los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 la cual señala: *“La oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular, en la página web principal de toda la entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”*.

Con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, La oficina de Control Interno de Gestión presenta el informe de seguimiento y evaluación de 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 2019.

DEFINICIONES

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.

Clasificación de las Mutaciones: a) Mutaciones de primera clase: Las que ocurran respecto del cambio de propietario o poseedor; b) Mutaciones de segunda clase: Las que ocurran en los linderos de los predios, por agregación o segregación con o sin cambio de propietario o poseedor; c) Mutaciones de tercera clase: Las que ocurran en los predios bien sea por nuevas edificaciones, construcciones, o demoliciones de estas; d) Mutaciones de cuarta clase: Las que ocurran en los

avalúos catastrales de los predios de una unidad orgánica catastral por renovación total o parcial de su aspecto económico, ocurridos como consecuencia de los reajustes anuales ordenados conforme a la ley y las auto estimaciones del avalúo catastral legalmente aceptadas. e) Mutaciones de quinta clase: Las que ocurran como consecuencia de la inscripción de predios o mejoras por edificaciones no declarados u omitidos durante la formación catastral o la actualización de la formación del catastro.

MARCO NORMATIVIDAD

Con este informe se da cumplimiento a la normatividad vigente, es por esto que se da a conocer a la ciudadanía en general, la gestión del Municipio durante el segundo semestre de 2019 en materia de cumplimiento frente a la atención de las PQRS.

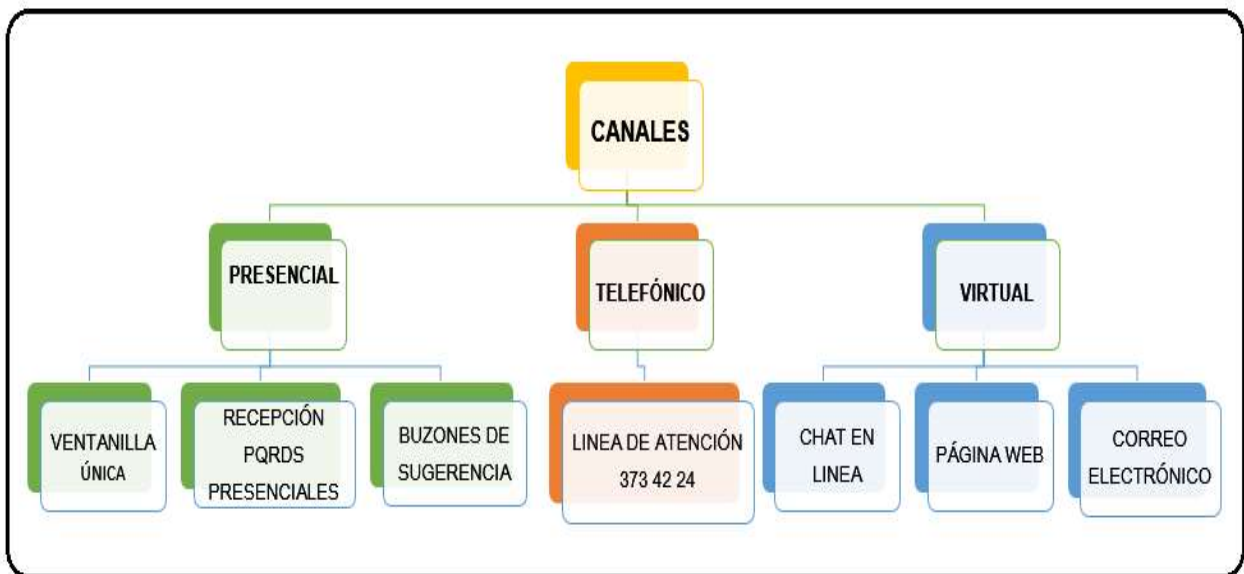
- Constitución Política de Colombia – Art 23, Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades 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.”
- 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

GENERALIDADES

Canales de atención: La entidad ha dispuesto los siguientes canales de atención para la gestión y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRDS: presencial, telefónico y virtual. Los mecanismos de atención para cada canal se observan en la siguiente ilustración.

Gráfico 1.



Fuente: Elaboración propia

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.

OBJETIVO

Verificar la oportuna atención y el eficaz tratamiento de las PQRDS registradas en el software PQRDS, esta base contiene la información de todas y cada una de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias presentadas por los usuarios y ciudadanos de la Administración Municipal de Itagüí a través de los diferentes canales que la entidad ha dispuesto para tal fin.

ALCANCE

El presente informe corresponde a las PQRS que fueron ingresadas a la Administración Municipal durante el segundo semestre de 2019.

RESULTADO DE LAS SOLICITUDES

1. TOTAL INGRESO DE SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

De acuerdo con el sistema PQRS vigente en el Municipio de Itagüí, entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2019 se observa un total de 13.877 ingresos de solicitudes, de estos 2.977 (21,45%) fueron solicitudes vía web, 10.892 (78,48%) fueron solicitados por otros medios y 8 (0,06%) fueron solicitados por redes sociales.

Cuadro 1

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	2977	8	10892	13877	-
Respondidas	2969	8	10840	13817	99.57 %
Pendientes	8	0	52	60	0.43 %
Totales	2977	8	10892	-	-
%	21.45 %	0.06 %	78.49 %	-	-

Fuente: Sistema PQRS, enero 2020

Aunque se da gran importancia al uso de redes sociales y medios web para el diligenciamiento de solicitudes, para los usuarios y la comunidad en general sigue teniendo mayor preferencia otro tipo de medios para este fin (medio escrito y presencial).

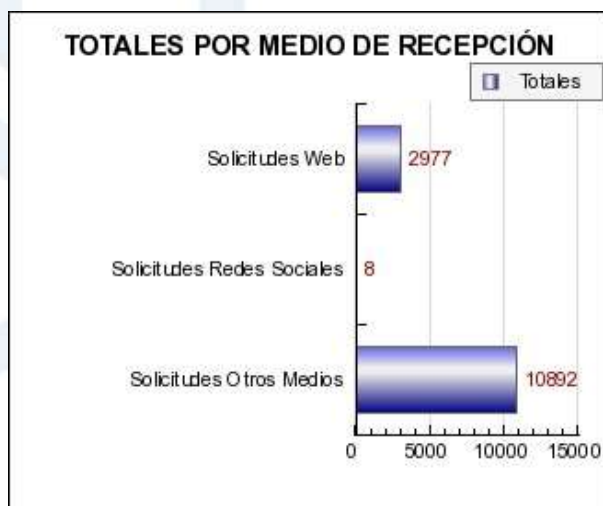
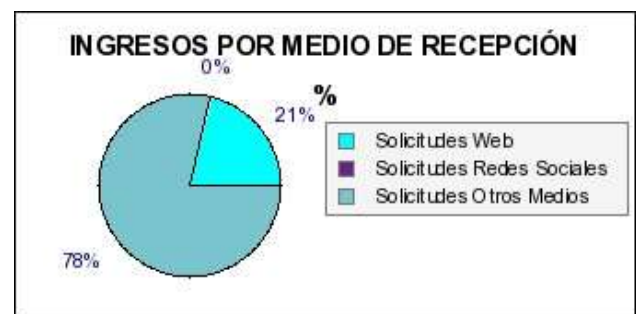


Grafico 2 Total ingresos por canal



En el siguiente gráfico (3) muestra un comparativo entre el segundo semestre de 2018 y el segundo semestre de 2019, donde se puede apreciar un incremento del 8,8%, es decir 1.553 solicitudes más que en el 2018; al pasar de 12.324 a 13.877. En el análisis realizado a la información extraída del software, se pudo observar que las solicitudes se repiten 2 o 3 veces lo que podría repercutir en el aumento de las PQRDS, además de las respuestas poco satisfactorias que hacen que la comunidad realice de nuevo una solicitud.

Gráfico 3 Comparativo por semestre 2018 - 2019

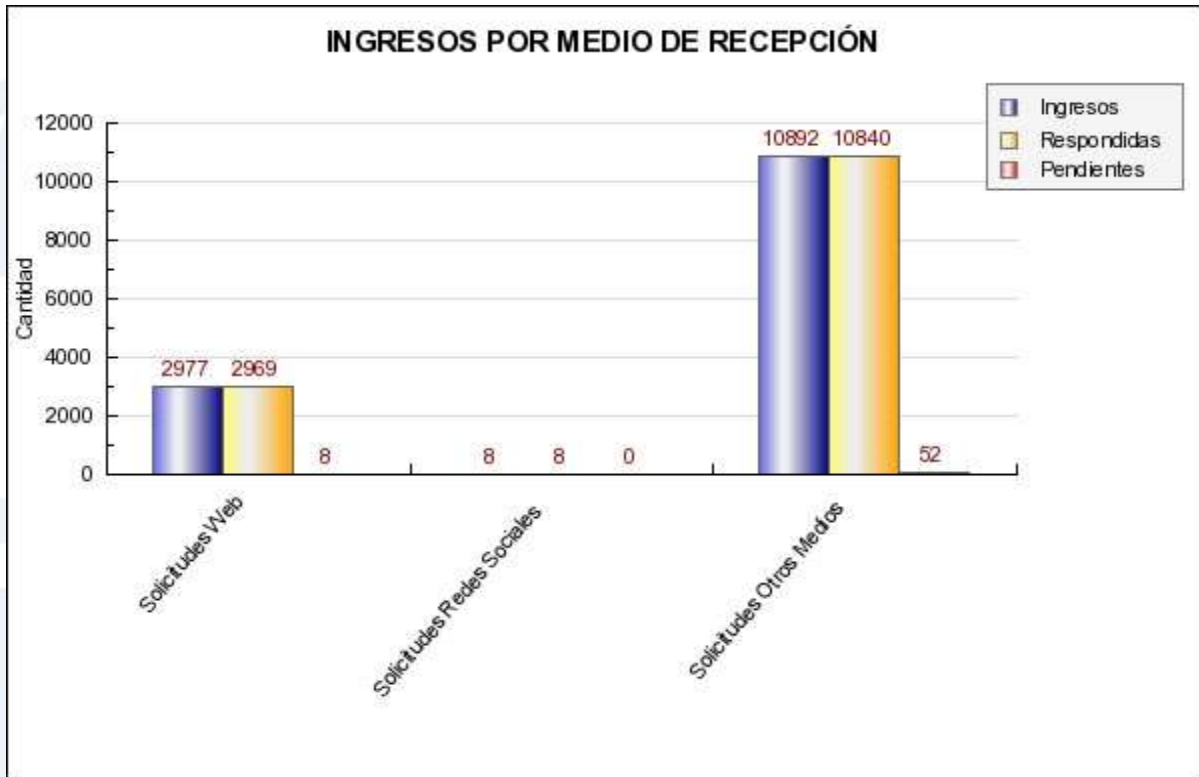


Fuente: Elaboración Propia

1. CANALES DE INTERACCIÓN

El gráfico 4 expone el estado de las solicitudes, las cuales están clasificadas en tres tipos: ingresos, respondidas y pendientes. 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.

Gráfico 4 Ingresos según el medio de recepción



Fuente: Sistema PQRS, enero 2020

Se puede observar que para el segundo semestre del año en curso se ha dado respuesta eficientemente a 13.819 solicitudes equivalentes a un 99,57% y dejando como solicitudes pendientes 60 (0,43%), lo que coloca a la Administración en la meta de procurar alcanzar el 100% de satisfacción de oportunidad en las respuestas.

TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD

Por Medio de los diferentes canales de recepción que tiene habilitados la Administración Municipal para recibir las 17 clases de solicitudes que los ciudadanos pueden entregar al Municipio y permitiendo con ello que la comunidad tenga una variedad de opciones para expresar sus opiniones y/o requerimientos, en el cuadro 2 se describen las 17 clases de ingresos adoptados por el sistema PQRS de la Administración Municipal y el canal por el cual se presentó dicha solicitud.

Cuadro 2: Ingresos por tipo de solicitud y canal

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Denuncia	162	6	12	180	1.3 %
Felicitación	10	0	19	29	0.21 %
Mutaciones de primera clase	0	0	0	0	0 %
Mutaciones de quinta clase	0	0	0	0	0 %
Mutaciones de segunda clase	0	0	0	0	0 %
Mutaciones de tercera clase	0	0	0	0	0 %
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	6	0	138	144	1.04 %
Petición de Consulta	464	0	39	503	3.62 %
Petición de Documentación	451	0	301	752	5.42 %
Petición de Información	897	0	7690	8587	61.88 %
Queja	613	1	1153	1767	12.73 %
Reclamo	323	1	13	337	2.43 %
Rectificación de áreas y linderos	0	0	1	1	0.01 %
Revisión de avalúo	0	0	1	1	0.01 %
Solicitud de información pública	5	0	2	7	0.05 %
Solicitud de Prescripción	6	0	1507	1513	10.9 %
Sugerencia	40	0	16	56	0.4 %
Totales	2.977	8	10.892	13.877	-

Fuente: Sistema PQRS, enero 2020

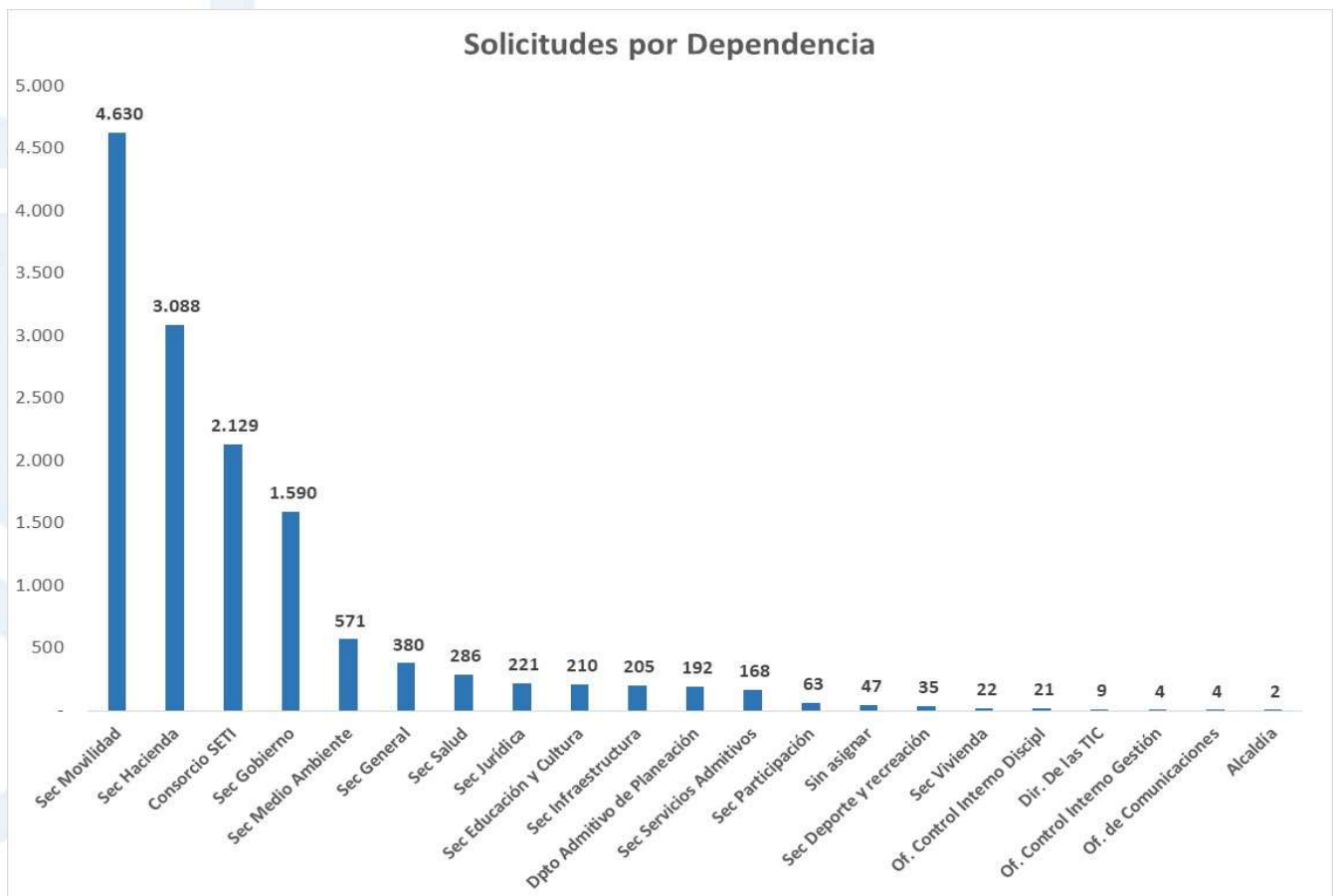
Al realizar un análisis de Pareto, claramente se puede apreciar que tan solo tres (3) tipo de solicitudes de las 17 que hay en total, contribuyen con el 85,5%. Esto da a entender que es allí donde se deben hacer los mayores esfuerzos para entregar un buen servicio a la comunidad.

2. 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 ingresa el mayor número de solicitudes (ver gráfico 5) y apreciar el comportamiento de cada dependencia frente a las respuestas de las solicitudes ingresadas en el Sistema PQRS por parte de la comunidad.

Asumiendo al Consorcio SETI como parte de la Secretaría de Movilidad, el resultado es que esta Secretaría recibe 6.759 Solicitudes, es decir, el 48.7%. En conjunto, las Secretarías de Movilidad, Hacienda y Gobierno acumulan el 82,4% del total de Solicitudes.

Gráfico 5 Cantidad de solicitudes por dependencia



Fuente: Elaboración propia

En el cuadro 3 se puede apreciar el comportamiento de cada dependencia frente a las respuestas a las solicitudes ingresadas en el Sistema PQRS por parte de la comunidad, donde la Secretaría de Movilidad es la dependencia con más solicitudes pendientes por responder con un total de 302; de ellas, las más recurrentes son petición de información con 188 y solicitud de prescripciones con 84. Así mismo la Secretaría de Gobierno presenta la mayor cantidad de solicitudes respondidas fuera del rango, con un total de 54.

Cuadro 3: Respuestas por Dependencia

Dependencia	Ingresos	Pendientes Fuera del Rango	Pendientes Dentro del Rango	Respondidas Fuera del Rango	Respondidas Dentro del Rango
Sec Gobierno	1.590	2	1	57	1.530
Sec Hacienda	3.088		8	14	3.066
Sec Jurídica	221	1	-	11	209
Sec Deporte y recreación	35	-	-	2	33
Sec Salud	286	-	-	2	284
Of. Control Interno Discipl	21	-	-	1	20
Sec General	380	1	-	1	378
Sec Medio Ambiente	571	-	-	1	570
Alcaldía	2	-	-	-	2
Consortio SETI	2.129	-	-	-	2.129
Dir. De las TIC	9	-	-	-	9
Dpto Admitivo de Planeación	192	-	-	-	192
Of. Control Interno Gestión	4	-	-	-	4
Of. de Comunicaciones	4	-	-	-	4
Sec Educación y Cultura	210	-	-	-	210
Sec Infraestructura	205	-	-	-	205
Sec Movilidad	4.630	-	2	-	4.628
Sec Participación	63	-	-	-	63
Sec Servicios Admitivos	168	-	-	-	168
Sec Vivienda	22	-	-	-	22

Fuente: Elaboración propia

A continuación se relaciona en forma descendente por tipo de solicitud, aquellas PQRS que fueron respondidas extemporáneamente, de acuerdo al tiempo estipulado para la respuesta:

Cuadro 4. Solicitudes respondidas fuera del rango de tiempo

RESPONDIDAS FUERA DEL RANGO			
Tipo de Solicitud	Cantidad	Tot Ingresos	Porcent
Petición de Información	36	8.587	0,42%
Queja	36	1.767	2,04%
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	11	144	7,64%
Denuncia	3	180	1,67%
Solicitud de Prescripción	1	1.513	0,07%
Petición de Documentación	1	752	0,13%
Reclamo	1	337	0,30%

Fuente: Elaboración propia

En los siguientes cuadros se puede observar el comportamiento de las respuestas de acuerdo con la gestión realizada por las dependencias con mayores solicitudes recibidas, como son la Secretaría de Movilidad, Secretaría de Hacienda y Consorcio SETI.

TIEMPOS DE RESPUESTA: SECRETARÍA DE MOVILIDAD				TIEMPOS DE RESPUESTA: CONSORCIO SETI			
Tipo de Solicitud	Tot. PQRS	Respondidas	Pendientes	Tipo de Solicitud	Tot. PQRS	Respondidas	Pendientes
Denuncia	19	19	-	Denuncia	5	5	-
Felicitación	4	4	-	Felicitación	-	-	-
Mutaciones de primera clase	-	-	-	Mutaciones de primera clase	-	-	-
Mutaciones de quinta clase	-	-	-	Mutaciones de quinta clase	-	-	-
Mutaciones de segunda clase	-	-	-	Mutaciones de segunda clase	-	-	-
Mutaciones de tercera clase	-	-	-	Mutaciones de tercera clase	-	-	-
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	-	-	-	Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	-	-	-
Petición de Consulta	122	122	-	Petición de Consulta	68	68	-
Petición de Documentación	92	92	-	Petición de Documentación	286	286	-
Petición de Información	3.233	3.232	1	Petición de Información	1.630	1.630	-
Queja	125	125	-	Queja	60	60	-
Reclamo	75	75	-	Reclamo	35	35	-
Rectificación de áreas y linderos	-	-	-	Rectificación de áreas y linderos	-	-	-
Revisión de avalúo	-	-	-	Revisión de avalúo	-	-	-
Solicitud de información pública	-	-	-	Solicitud de información pública	-	-	-
Solicitud de Prescripción	943	943	-	Solicitud de Prescripción	45	45	-
Sugerencia	17	1	16	Sugerencia	-	-	-

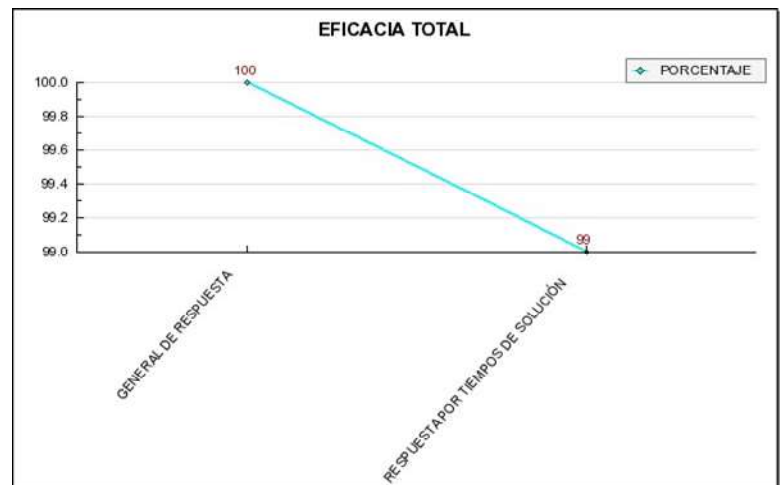
TIEMPOS DE RESPUESTA: SECRETARÍA DE HACIENDA			
Tipo de Solicitud	Tot. PQRS	Respondidas	Pendientes
Denuncia	8	8	-
Felicitación	-	-	-
Mutaciones de primera clase	-	-	-
Mutaciones de quinta clase	-	-	-
Mutaciones de segunda clase	-	-	-
Mutaciones de tercera clase	-	-	-
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	-	-	-
Petición de Consulta	194	190	4
Petición de Documentación	267	267	-
Petición de Información	1.844	1.844	-
Queja	69	69	-
Reclamo	176	176	-
Rectificación de áreas y linderos	1	1	-
Revisión de avalúo	1	1	-
Solicitud de información pública	1	1	-
Solicitud de Prescripción	524	520	4
Sugerencia	3	3	-

Fuente: Elaboración propia

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

- Entre los resultados más relevantes obtenidos a través del sistema PQRS se destaca la medición de eficacia de la administración en cuanto a las respuestas por tiempo de solución, donde la calificación fue del 99% siendo 100% la excelencia; sin embargo, es importante que los funcionarios sean claros y oportunos en las respuestas a las solicitudes para lograr máxima la satisfacción de la comunidad

EFICACIA	PORCENTAJE
GENERAL DE RESPUESTA	100%
RESPUESTA POR TIEMPOS DE SOLUCIÓN	99%

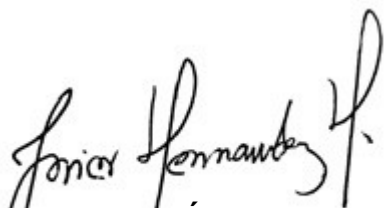


Fuente: Sistema PQRS, enero 2020

- Se recomienda trabajar con las dependencias en la creación de los subtemas relevantes para cada Secretaría; esto con el fin de realizar una mejor clasificación y análisis de las PQRDS que ingresan al software; ya que durante el análisis de la información se pudo evidenciar que de las 13.877 solicitudes que ingresaron a la Administración Municipal, 1.767 (12.73%) se clasificaron como quejas, sin embargo de estas solo 180 se constituyen en quejas reales contra la entidad, así mismo ocurre con los reclamos y las denuncias.
- Se recomienda seguir generando la cultura ciudadana o revisar las estrategias adoptadas para la utilización de las redes sociales como otro canal de acceso para presentar sus solicitudes.
- Se recomienda realizar una adecuada clasificación de las PQRDS que ingresan a la Administración Municipal; ya que se puede encontrar la misma PQRS como "Denuncia" y a la vez como "Queja", o como "Petición de Consulta", tal como se puede observar en la imagen.

RADICADO	FECHA Y HORA DE RADICADO	TIPO DE SOLICITUD	DESCRIPCIÓN
19091199944422	2019-09-11 16:38	Petición de Consulta	solicito prescripción de los derechos de transito del vehiculo de placas LLH431 y su posterior cancelación de la matrícula. gracias
19091199968179	2019-09-11 16:38	Petición de Información	solicito prescripción de los derechos de transito del vehiculo de placas LLH431 y su posterior cancelación de matrícula. gracias
19102399924929	2019-10-23 12:57	Reclamo	Buenas tardes, Estoy tramitando una instalación de un contador de electricidad con EPM para una vivienda ; ya tengo ok en todos lo requerimientos de instalación solic
19102399994784	2019-10-23 12:37	Petición de Documentación	Buenas tardes, Estoy tramitando una instalación de un contador de electricidad con EPM para una vivienda ; ya tengo ok en todos lo requerimientos de instalación solic
19081399913083	2019-08-13 14:09	Petición de Consulta	Buenas tardes, nos dirigimos a ustedes para solicitar que la policía de transito venga a la dirección Calle 33 No 41-11 - Autopista Sur -calzada izquierda, carril izquierdo. (
19081399967125	2019-08-13 14:09	Queja	Buenas tardes, nos dirigimos a ustedes para solicitar que la policía de transito venga a la dirección Calle 33 No 41-11 - Autopista Sur -calzada izquierda, carril izquierdo. (

- Se recomienda a los directivos y responsables de tramitar las PQRS, la importancia de verificar antes de firmar, la coherencia de respuestas brindadas a los peticionarios frente a sus requerimientos, así mismo verificar que hayan contestado en su totalidad las solicitudes en los tiempos establecidos.
- Queda pendiente la validación y seguimiento de las PQRS a través del SIGED, donde quedará integrado.



JAVIER HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ
Jefe Oficina Control Interno de Gestión

Correo Institucional. javier.hernandez@itagui.gov.co
Número de contacto: 3166921357