

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



Javier Hernández Hernández
Secretario Evaluación y Control

Elaborado Por:

ESTEFANIA MONTOYA BOTERO
Profesional Contratista

Julio de 2023

INTRODUCCIÓN

La Secretaría de Evaluación y Control del Municipio de Itagüí, 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 presentadas por la ciudadanía ante la Administración Municipal durante el primer semestre de la vigencia 2023.

La información presentada en este informe corresponde a las PQRDS recibidas entre el 1 de enero y el 30 de junio del presente año y que se encuentran cargadas en el software SIGSED “Sistema de Gestión Documental” implementado por el Municipio de Itagüí 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.

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 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 SIGED Itagüí durante el primer semestre del 2023.

NORMATIVIDAD

Con este informe se da cumplimiento a la normatividad vigente y se pone en conocimiento de la ciudadanía en general la gestión del Municipio durante el primer semestre de 2022 en materia de atención de las PQRDS.

- **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.

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.

INGRESO DE SOLICITUDES POR CANAL DE RECEPCIÓN

De acuerdo con el software SISGED del Municipio de Itagüí, entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2023 fueron recibidas un total de 25.391 solicitudes a través de los diferentes medios dispuestos para tal fin, entre los cuales la radicación web, la radicación de forma presencial (personalmente) y el correo electrónico fueron los más utilizados, tal y como se puede apreciar en el siguiente cuadro.

Nivel de Servicio PQRDS		
Canal de Recepción	Totales	%
Buzones	41	0%
Correo Certificado	260	1%
Correo Electrónico	5272	21%
Correo Simple	29	0%
Digital	0	0%
Personalmente	8324	33%
Radicación Web	9092	36%
Sede Electrónica	2369	9%
Telefónicamente	4	0%
Total	25391	100%

Cuadro 1: Ingreso de Solicitudes por canal de recepción
Fuente: Software SISGED, Julio 2023

De acuerdo a la información registrada en el cuadro 1, se puede apreciar, además, que los medios de radicación virtual a través de la radicación web y el correo electrónico siguen posicionándose como los más utilizados por la ciudadanía con un 57%, equivalente a 14.364 solicitudes radicadas a través de dichos medios. Así mismo, se evidencia que la radicación presencial representa el 33% de las solicitudes recibidas durante el semestre, equivalente a 8.324 solicitudes.

COMPARATIVO 2022 – 2023

Al analizar el número de solicitudes recibidas durante el primer semestre de 2023 en comparación con el número de solicitudes registradas durante el mismo periodo del año inmediatamente anterior, se puede evidenciar un aumento de 6.284 PQRDS, pasando de 19.107 radicaciones en la vigencia 2022 a 25.391 radicaciones de enero a junio del presente año, tal y como se puede apreciar en el gráfico 2.

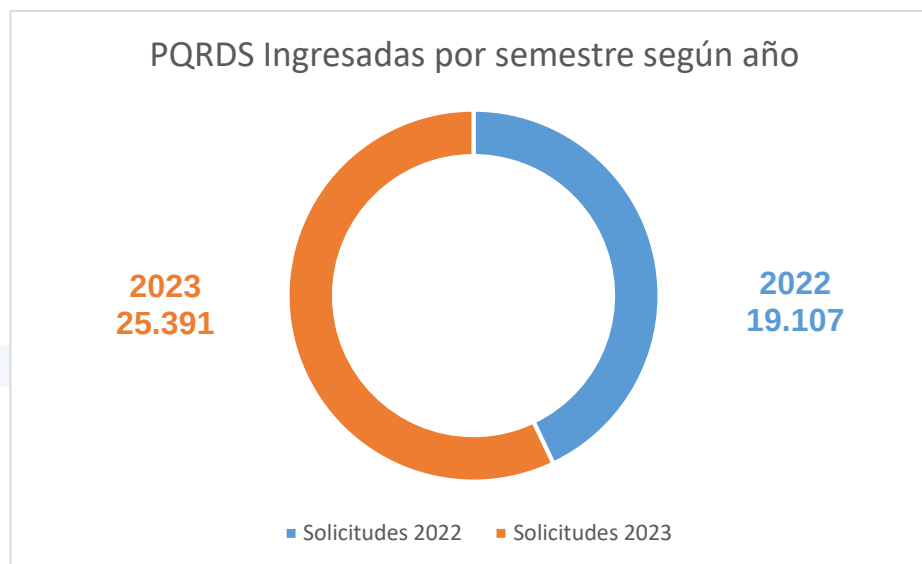


Gráfico 2: Comparativo por semestre 2022 -2023
Fuente: Elaboración Propia, Julio 2023

Aunque no existe una causa específica identificada para el aumento de solicitudes registradas a través de los diferentes medios dispuestos por la Administración Municipal de Itagüí, si se ha evidenciado un comportamiento similar en este ítem, entre 2021 y 2022 pues también se presentó un aumento en el número de ingresos registrados en el SISGED durante el mismo periodo de dichas vigencias, pasando de 17.512 PQRSD ingresadas en 2021 a 19.107 en el 2022.

Este aumento puede deberse a que cada vez son más los ciudadanos que asumen un rol participativo y que deciden hacer uso de los canales de comunicación e interacción con las entidades públicas.

NIVEL DE SERVICIO PQRDS

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 tabla y la gráfica que se presentan a continuación, se evidencia que el sistema de PQRDS del Municipio de Itagüí presenta un promedio general de cumplimiento del 90% en la oportunidad

de respuesta sobre el total de PQRDS ingresadas durante el primer semestre del año 2023. Lo que revela un compromiso institucional con los ciudadanos y la resolución de sus solicitudes.

También se evidencia que frente a las solicitudes ingresadas mediante sede electrónica y radicación web se encuentra una oportunidad de mejora debido a que el nivel de cumplimiento está por debajo de la media del 90%. 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 SIGED, 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 de estos dos canales.

Nivel de Servicio PQRDS			
Canal de Recepción	Respondidas	Totales	%
Buzones	34	41	83%
Correo Certificado	221	260	85%
Correo Electrónico	4739	5272	90%
Correo Simple	29	29	100%
Digital	0	0	N.A
Personalmente	7490	8324	90%
Radicación Web	8081	9092	89%
Sede Electrónica	2067	2369	87%
Telefónicamente	4	4	100%
Promedio			90%

Cuadro 2: Nivel de Servicio PQRDS
Fuente: Elaboración propia, julio 2023

GESTIÓN DE PQRDS POR DEPENDENCIA

Una vez analizada la gestión general de las PQRDS en la Administración, es importante conocer el detalle por dependencias, identificando cuáles Unidades Administrativas han recibido el mayor número de solicitudes durante el primer semestre de 2023 y apreciar la forma en la que cada una de ellas gestiona la atención y respuestas de los requerimientos por medio de la información registrada en el software SIGED.

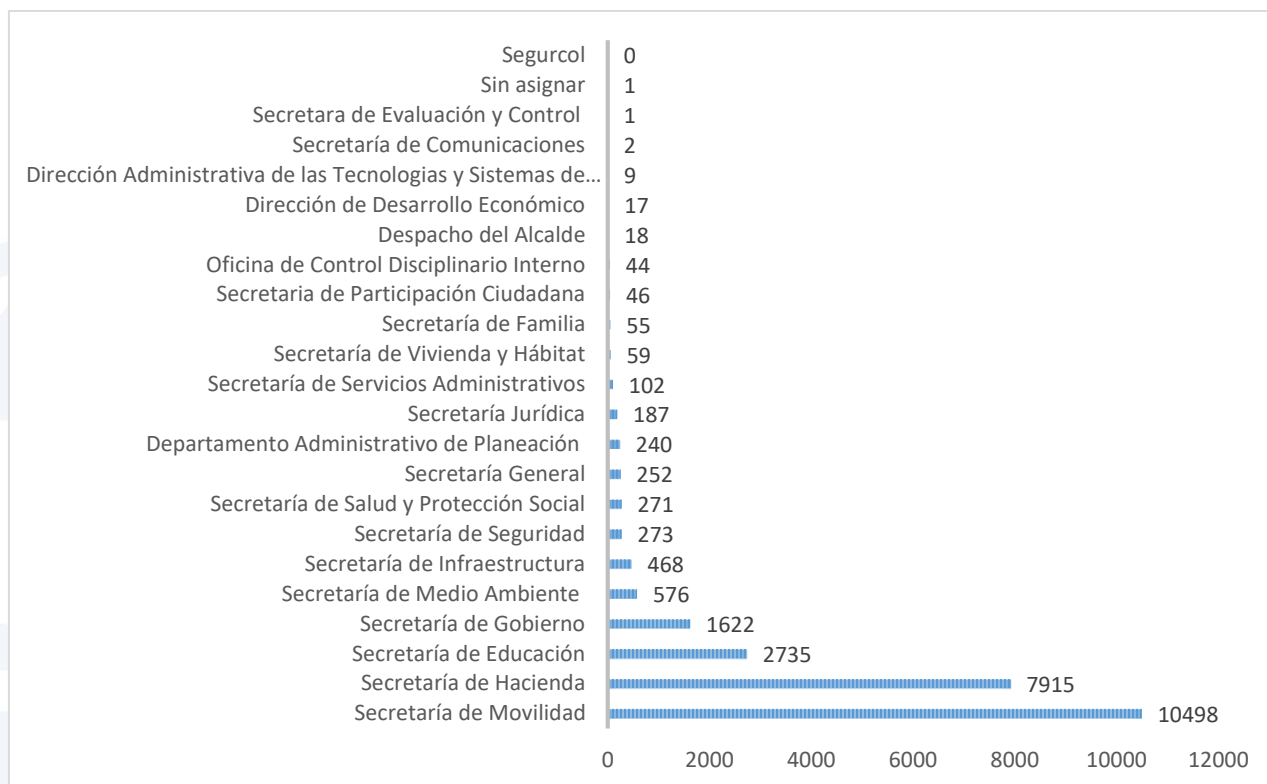


Gráfico 3: Cantidad de Solicitudes por dependencia

Fuente: Elaboración propia, Julio 2023

De acuerdo a la información registrada en el gráfico 3 se puede apreciar que las Secretarías con el mayor número de ingresos de PQRDS durante el semestre son la de Movilidad con 10.498 registros, la de Hacienda con 7.915, la de Educación con 2.735 y la de Gobierno con 1.622. Dichas Unidades Administrativas tienen en común el desarrollo de procesos misionales y la atención permanente y directa a ciudadanos y/o contribuyentes. Por su parte, para Segurcol no se reportan PQRDS recibidas durante el semestre. Seguidos por la Secretaría de Evaluación y Control y la Secretaría de Comunicaciones con 1 o 2 ingresos.

Adicionalmente, en el siguiente cuadro se puede apreciar el comportamiento de cada dependencia frente a las respuestas de las solicitudes ciudadanas ingresadas en el Software SISGED.

Solicitud por Dependencia					
Dependencia	Pendiente	Pendientes Vencidas	Respondidas	Respondidas Vencidas	Total
Secretaría de Movilidad	1475	0	9020	3	10498
Secretaría de Hacienda	965	0	6949	1	7915
Secretaría de Educación	55	0	2680	0	2735
Secretaría de Gobierno	82	0	1538	2	1622
Secretaría de Medio Ambiente	46	0	530	0	576
Secretaría de Infraestructura	25	0	443	0	468
Secretaría de Seguridad	9	0	264	0	273
Secretaría de Salud y Protección Social	17	0	254	0	271
Secretaría General	9	0	243	0	252
Departamento Administrativo de Planeación	19	0	221	0	240
Secretaría Jurídica	1	0	186	0	187
Secretaría de Servicios Administrativos	3	0	99	0	102
Secretaría de Vivienda y Hábitat	7	0	52	0	59
Secretaría de Familia	4	0	51	0	55
Secretaría de Participación Ciudadana	5	0	41	0	46
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	0	42	0	44
Despacho del Alcalde	2	0	15	1	18
Dirección de Desarrollo Económico	0	0	17	0	17
Dirección Administrativa de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones - TIC-	0	0	9	0	9
Secretaría de Comunicaciones	0	0	2	0	2
Secretaría de Evaluación y Control	0	0	1	0	1
Sin asignar	0	0	1	0	1
Segurcol	0	0	0	0	0

Cuadro 3: Cantidad de Solicitudes por dependencia
Fuente: Elaboración propia, Julio 2023

Estos datos dejan en evidencia una buena gestión de las PQRDS por parte de las diferentes dependencias de la Administración Municipal de Itagüí, dado que del total de solicitudes recibidas

durante el primer semestre de 2023 (25.391) el 0% de estos ingresos se encuentran vencidas, ni en la categoría de pendientes ni en la categoría de respondidas. Ahora, cabe resaltar que el 11% del total aún se encuentra pendiente de responder. Sin embargo, como se especificó en los párrafos anteriores, esto puede deberse al día en el que la información fue extraída del software SISGED y estos ingresos se encontraban en un estado pendiente, pero podrían entrar en la categoría de “respuesta oportuna” una vez se gestione la totalidad de los ingresos.

RECLASIFICACIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y RECLAMOS

Mes a mes, la Administración Municipal de Itagüí realiza revisión exhaustiva de cada una de las quejas, denuncias y reclamos que ingresan a través del software de SISGED y de acuerdo a la información que estas contienen se realiza la respectiva reclasificación de aquellas que se considera pertinente.

Consolidado Reclasificación Primer Semestre 2023			
	Total Ingresos QRD	Reclasificados QRD	Otra Clasificación
Quejas	276	62	214
Reclamos	179	65	114
Denuncias	88	20	68
Total	543	147	396

Cuadro 4: Consolidado de Reclasificación Primer Semestre 2023
Fuente: Elaboración propia, Julio 2023

Luego de realizar la revisión detallada de los textos de cada una de las quejas, denuncias y reclamos que ingresaron durante el primer semestre 2023 a través del software de SISGED, se encontró que de un total de 276 quejas que ingresaron solo 62, es decir el 22,5% se catalogaban como quejas reales. De las 179 denuncias que se radicaron solo 65, es decir el 36,3% cumplían este criterio y correspondían a denuncias y por último, de los 88 reclamos que ingresaron, al reclasificar quedaron 20, es decir que solo el 22,7% fueron radicados de manera correcta.

De las 543 solicitudes que ingresaron como quejas, denuncias y reclamos, 396 presentaron alguna novedad en la radicación radicadas y correspondían a otros conceptos como querellas, solicitudes de intervención por parte de otras dependencias en su gran mayoría, quejas contra entidades privadas, solicitud de prescripción, entre otros.

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. Cabe aclarar que el SIGED 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 importante que la Administración investigue las razones de aumentos de radicaciones entre vigencias, ya que al día de hoy no se tiene claridad de los motivos fundamentales de este comportamiento.
- Así mismo, se recomienda profundizar en la radicación de las Peticiones de la municipalidad y evaluar la posibilidad de automatizar o autogestionar respuestas. Pues estas representan el 80% de los ingresos del total de los radicados para este semestre y cuya autogestión podría descongestionar el sistema de PQRDS de la entidad.
- 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.
- En el proceso de Reclasificación de PQRDS para el primer semestre de esta vigencia, se evidencio que los picos de radicaciones suceden en los momentos de activaciones de campañas de recaudos, ya sean de pagos de predial, impuestos o cobros coactivos de comparendos. Por esto se recomienda que al momento de activar estas campañas, los sistemas electrónicos de pagos se encuentren en perfecto funcionamiento y que así mismo las liquidaciones a pagar sean correctas puesto que estos son los motivos repetitivos de radicaciones de PQRDS.

**JAVIER HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ**

Secretario de Evaluación y Control

Correo Institucional: javier.hernandez@itagui.gov.co

Número de contacto: 3166921357

P/E Estefania Montoya Botero