



**Alcaldía  
de Itagüí**

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



**Javier Hernández Hernández**  
Secretario de Evaluación y Control

**Elaborado Por:**  
Estefania Montoya Botero

Enero de 2024



**Todos** somos Itagüí

[www.itagui.gov.co](http://www.itagui.gov.co)



NIT. 890.980.093-8 • PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55  
Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia



SC-CER314190



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO.....	4
ALCANCE .....	4
NORMATIVIDAD.....	4
GLOSARIO .....	6
INFORME DE SEGUIMIENTO PQRDS – PRIMER TRIMESTRE DEL 2022 .....	7
1. TOTAL DE INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN .....	7
2. COMPARACIÓN ANUALIZADA POR TRIMESTRE .....	8
3. NIVELES DE SERVICIO .....	9
4. CLASIFICACIÓN O TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD.....	11
5. DESEMPEÑO POR DEPENDENCIA.....	12
6. RECLASIFICACIÓN DE PQRDS Y REASIGANCIÓN DE REQUERIMIENTOS.....	14
RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES .....	16

Todos somos Itagüí





## 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 SISGED “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 octubre y diciembre 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 PQRDS 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.

*Todos* somos Itagüí





## 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 octubre 1 y diciembre 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 octubre y diciembre del 2023.

## NORMATIVIDAD

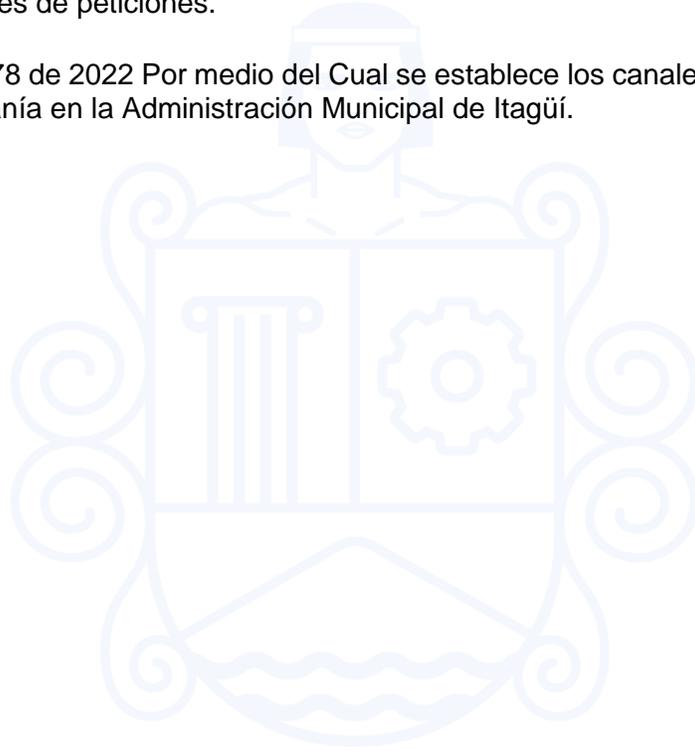
- **Constitución Política de Colombia – Artículo 23**, Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- **Ley 87 de 1993** “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno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





**Alcaldía  
de Itagüí**

- **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.



*Todos* somos Itagüí



*Todos* somos Itagüí

[www.itagui.gov.co](http://www.itagui.gov.co)



NIT. 890.980.093-8 • PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55  
Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia



SC-CER314190



## 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.



**INFORME DE SEGUIMIENTO PQRDS – CUARTO TRIMESTRE DE 2023**

**1. TOTAL DE INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN**

Para el cuarto trimestre del año 2023, la radicación de PQRDS en el municipio de Itagüí presentó un aumento aproximado del 18% frente a la radicación realizada en el cuarto trimestre del 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 al interés que la ciudadanía tiene en dar a conocer su opinión frente a diferentes trámites prestados en la entidad, así como las solicitudes de información o prescripción de comparendos. Adicional, es preciso informar que la ciudadanía utiliza el sistema de radicación de PQRDS de la municipalidad como mecanismo para la solución de problemas con vecinos, el cual no es el medio adecuado para la tramitación de estos requerimientos.

A continuación, en la tabla 1, se muestra que entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre del 2023 ingresaron un total de 11.328 solicitudes, de los cuales el 91% (10.289) ya fueron respondidas. (Información entregada de acuerdo con el software SISGED vigente en el Municipio de Itagüí)

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Buzones	2	23	25	0.22 %
Correo Certificado	26	223	249	2.2 %
Correo Electrónico	215	2491	2706	23.89 %
Correo Simple	0	5	5	0.04 %
Digital	0	0	0	0 %
Personalmente	357	3323	3680	32.49 %
Radicación Web	10	474	484	4.27 %
Sede Electrónica	429	3745	4174	36.85 %
Telefónicamente	0	5	5	0.04 %
<b>TOTALES</b>	<b>1039</b>	<b>10289</b>	<b>11328</b>	<b>100 %</b>

Tabla 1  
Fuente: Software SISGED

La radicación en la sede electrónica, correo electrónico y radicación web 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 32% aproximado de uso.

## 2. COMPARACIÓN ANUALIZADA POR TRIMESTRE

Como se expresó en el apartado anterior, para este cuarto trimestre del 2023, comparado con el cuarto 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, inclusive después de realizar un muestreo de estudio se encontró que las respuestas entregadas corresponden con las solicitudes y que el aumento de ingresos hoy por hoy si son generadas por solicitudes nuevas de los ciudadanos. Se resalta que en este periodo del 2023, aumentaron el número de felicitaciones, de peticiones de información y la solicitud de prescripciones.

PQRDS Ingresadas por trimestre según año	
<b>Solicitudes 2022</b>	9.609
<b>Solicitudes 2023</b>	11.328

Tabla 2  
Fuente: Elaboración propia



Gráfica 1  
Fuente: Elaboración propia



### 3. NIVELES DE SERVICIO

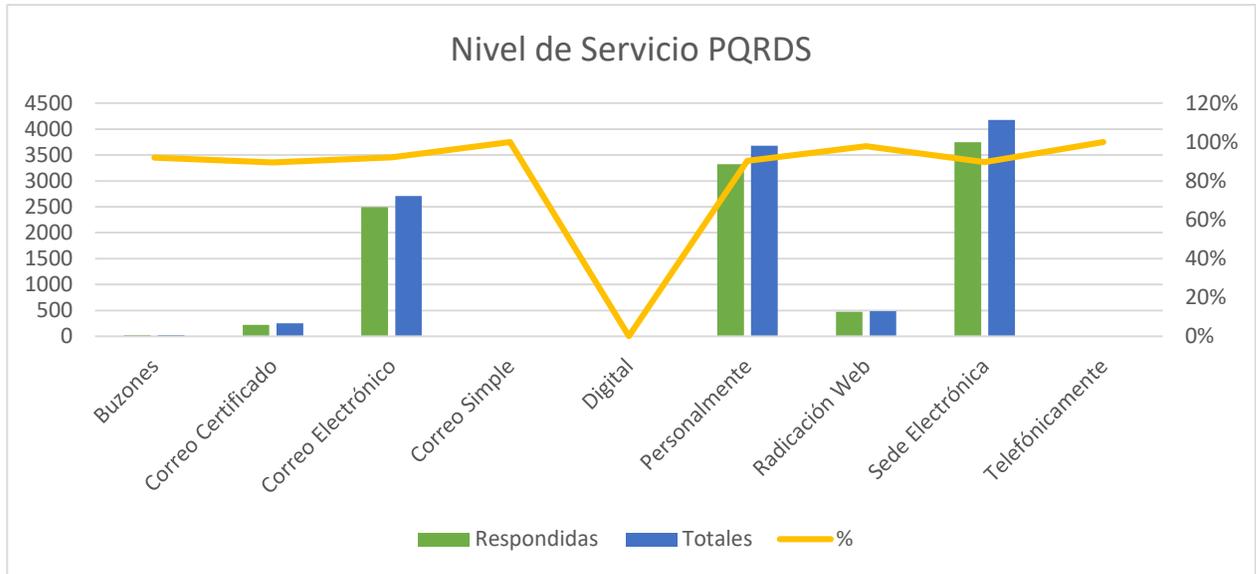
Los niveles de servicio son medidos en un sistema de PQRDS con el fin de aumentar la eficiencia de los recursos dispuestos para esta tarea. Normalmente, este indicador debe superar una media del 90% en oportunidad de respuesta para considerar que el sistema se encuentra en niveles óptimos y equilibrados 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 91% en la oportunidad de respuesta sobre el total de PQRDS ingresadas en el cuarto trimestre del año 2023. Esto evidencia el alto compromiso que se tiene en la municipalidad por dar respuesta oportuna a todas las radicaciones de los ciudadanos de Itagüí. Adicionalmente, se aclara que los radicados pendientes por responder no significa que estén por fuera de los parámetros estipulados por ley, sino que para el momento de extracción de información para la construcción de este documento estos aún se encontraban en tramitación.

Nivel de Servicio PQRDS			
Canal de Recepción	Respondidas	Totales	%
Buzones	23	25	92%
Correo Certificado	223	249	90%
Correo Electrónico	2491	2706	92%
Correo Simple	5	5	100%
Digital	0	0	N.A
Personalmente	3323	3680	90%
Radicación Web	474	484	98%
Sede Electrónica	3745	4174	90%
Telefónicamente	5	5	100%

Tabla 3  
Fuente: Elaboración propia





Gráfica 2  
Fuente: Elaboración propia

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 medido en tiempo.

Todos somos Itagüí



#### 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 octubre y el 31 de diciembre del 2023.

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Denuncia	0	4	4	0.04 %
Felicitación	6	701	707	6.24 %
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	0	37	37	0.33 %
Petición de Consulta	58	380	438	3.87 %
Petición de Consulta (T)	0	0	0	0 %
Petición de Documentación	10	270	280	2.47 %
Petición de Documentación (T)	0	0	0	0 %
Petición de Información	772	8025	8797	77.66 %
Petición de Información (T)	0	0	0	0 %
Petición de Información - Ampliación	0	0	0	0 %
Queja	5	47	52	0.46 %
Reclamo	2	7	9	0.08 %
Solicitud de información pública	0	8	8	0.07 %
Solicitud de prescripción	185	805	990	8.74 %
Sugerencia	1	5	6	0.05 %
<b>TOTALES</b>	<b>1039</b>	<b>10289</b>	<b>11328</b>	<b>100 %</b>

Tabla 4

Fuente: Software SISGED total datos del trimestre.

El 86% de las PQRDS son peticiones de información y solicitudes de prescripción 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 cuarto trimestre del 2023 por unidad administrativa del municipio de Itagüí.

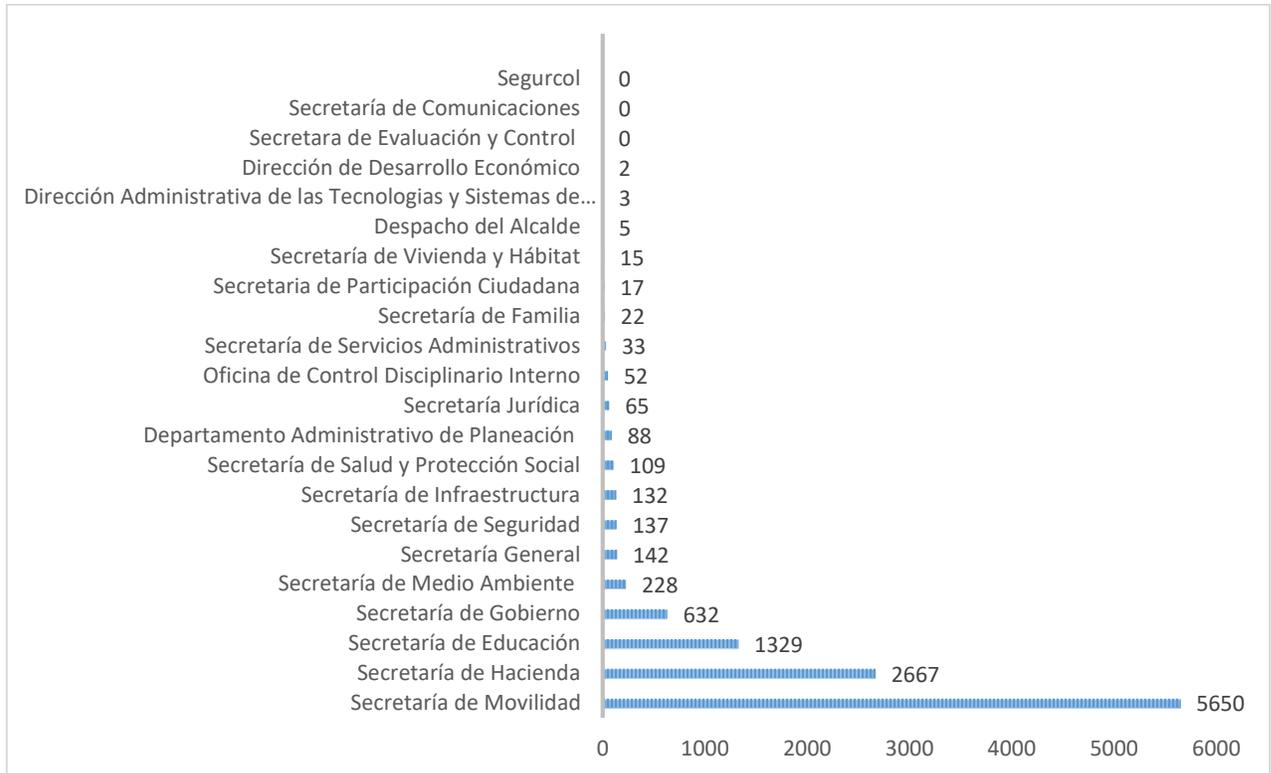


Gráfico 3  
Fuente: Elaboración propia

El 91% de las PQRDS que ingresaron el cuarto 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 de Educación son las Unidad Administrativa que tienen más requerimientos en estado pendiente de respuesta, con un total de 696, 216 y 39 requerimientos respectivamente. Estos pendientes de respuesta representan entre el 14% y 3% del total de los ingresos para cada una de estas Unidades Administrativas.



Solicitud por Dependencia					
Dependencia	Pendiente	Pendientes Vencidas	Respondidas	Respondidas Vencidas	Total
Secretaría de Movilidad	696	0	4952	2	5650
Secretaría de Hacienda	216	0	2451	0	2667
Secretaría de Educación	39	0	1290	0	1329
Secretaría de Gobierno	23	0	609	0	632
Secretaría de Medio Ambiente	21	0	207	0	228
Secretaría General	14	0	128	0	142
Secretaría de Seguridad	1	0	136	0	137
Secretaría de Infraestructura	7	0	125	0	132
Secretaría de Salud y Protección Social	2	0	107	0	109
Departamento Administrativo de Planeación	12	0	76	0	88
Secretaría Jurídica	2	0	60	3	65
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0	51	0	52
Secretaría de Servicios Administrativos	2	0	31	0	33
Secretaría de Familia	0	0	22	0	22
Secretaría de Participación Ciudadana	0	0	17	0	17
Secretaría de Vivienda y Hábitat	1	0	14	0	15
Despacho del alcalde	1	0	3	1	5
Dirección Administrativa de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones -TIC-	1	0	2	0	3
Dirección de Desarrollo Económico	0	0	2	0	2
Secretaría de Evaluación y Control	0	0	0	0	0
Secretaría de Comunicaciones	0	0	0	0	0
Segurcol	0	0	0	0	0
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 11.328 ingresos de PQRDS para el cuarto trimestre del 2023 el sistema reportó que 64 se agrupan en QRD, el restante 11.264 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 30 ingresos de QRD como lo muestra la siguiente tabla.

Consolidado Reclasificación Cuarto Trimestre 2023			
	Total Ingresos QRD	Reclasificados QRD	Otra Clasificación
Quejas	51	25	26
Reclamos	9	5	4
Denuncias	4	0	4
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>30</b>	<b>34</b>

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.

A continuación, se presenta una tabla de reasignación de PQRDS en la municipalidad donde se puede ver que aproximadamente el 10% son reasignadas más de 3 veces, es decir que desde el momento de radicación de la información este 10% pasó por 3 responsables de gestión hasta que se dio respuesta final al ciudadano.





Cantidad de asignaciones	# de PQRS
1	763
2	7074
3	2396
4	655
5	255
6	121
7	32
8	16
9	6
10	3
11	5
12	1
14	1

Tabla 7

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

*Todos* somos Itagüí

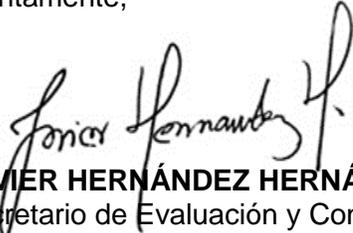




## RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

- Los reportes generales necesarios para la elaboración del presente informe fueron generados el 1 de enero de 2024 y la información de la reclasificación fue generada mensualmente el primer día de cada mes aproximadamente. 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.
- La ciudadanía continúa radicando PQRDS para la solución de problemas con vecinos lo cual representa un reproceso o desviación natural del sistema de radicación de la municipalidad que entorpece la gestión oportuna de los demás requerimientos.
- Para este trimestre se resalta el aumento de radicaciones por Peticiones de información lo cual podría representar un punto de trabajo y mejora con el fin de descongestionar el sistema de PQRDS de la municipalidad, desarrollando sistemas de autogestión o con base de Inteligencia Artificial que ayude a la respuesta rápida y directa de las PQRDS de solución inmediata.
- Una vez más la Unidad Administrativa que más ingresos de PQRDS registra es la Unidad de movilidad. Se recomienda realizar un análisis profundo de los tipos y razones de radicación con el fin de automatizar o propiciar la autogestión de la ciudadanía y así aportar a la descongestión del sistema de PQRS de la municipalidad.

Atentamente,

  
**JAVIER HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ**  
Secretario de Evaluación y Control

Correo Institucional. [javier.hernandez@itagui.gov.co](mailto:javier.hernandez@itagui.gov.co)  
Número de contacto: 604 3737676 ext 1400

P/E Estefania Montoya Botero

