

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS – (PQRDS) PRIMER SEMESTRE 2020



[Registrar Solicitud](#)

[Consultar Solicitud](#)

Javier Hernández Hernández
Secretario Evaluación y Control

Elaborado Por:
YANET ELIANA MARIN VILLA
Profesional Contratista

Julio de 2020

INTRODUCCIÓN

La Secretaría de Evaluación y Control en cumplimiento a 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 Primer Semestre del año 2020.

El Municipio de Itagüí utiliza el software SISGED “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 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.

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 enero 1 y junio 30 de 2020.

OBJETIVO

El presente informe se elaboró con los datos contenidos en el software SIGGED, 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 primer semestre (enero 1 a junio 30 de 2020), 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 mas 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 2020 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.”
- 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.

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

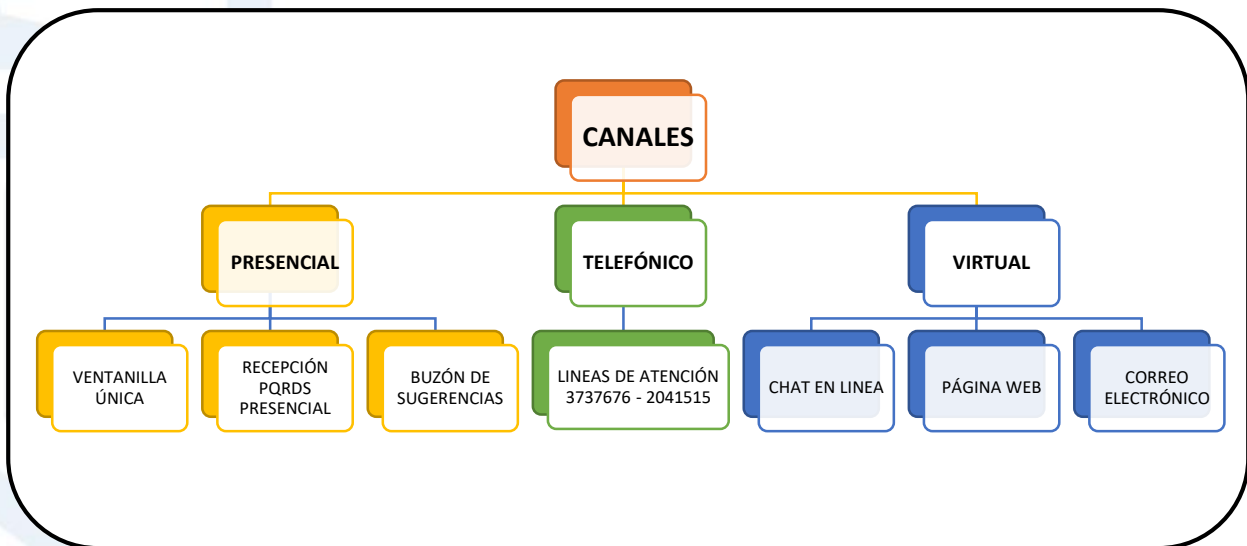
que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada. Tiempo de solución y respuesta es de (15) quince días hábiles.

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. Los mecanismos de atención para cada canal se observan en la siguiente ilustración.

Grafica 1: Canales de Atención



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.

RESULTADO DE LAS SOLICITUDES

1. TOTAL DE INGRESO DE SOLICITUDES POR CANAL DE RECEPCIÓN

De acuerdo con el software SISGED vigente en el Municipio de Itagüí, entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2020 se observa un total de 11.112 ingresos de solicitudes, de los cuales 10.819 (97,36%) ya fueron respondidas oportunamente y 293 (2,63%), quedaron pendientes.

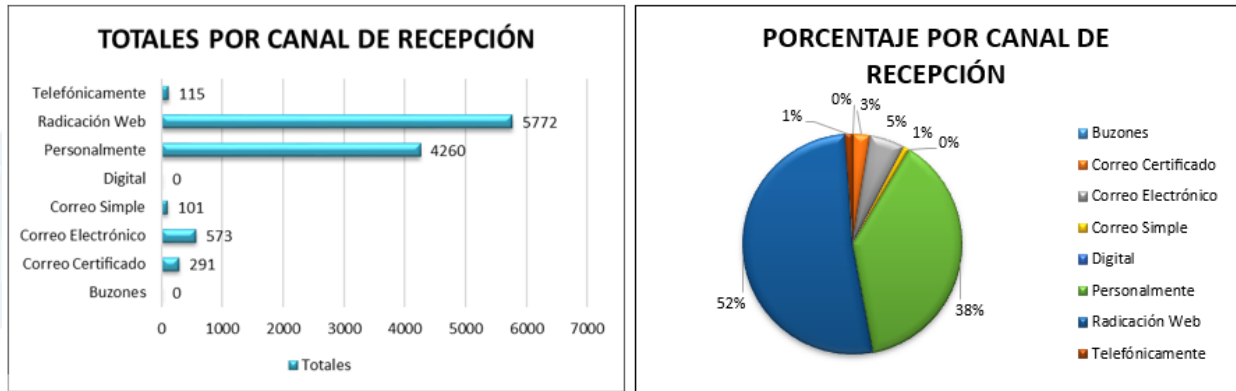
Cuadro 1: Ingreso de Solicitudes por canal de recepción

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Buzones	0	0	0	0 %
Correo Certificado	6	285	291	2,62 %
Correo Electrónico	16	557	573	5,16 %
Correo Simple	0	101	101	0,91 %
Digital	0	0	0	0 %
Personalmente	66	4194	4260	38,34 %
Radicación Web	205	5567	5772	51,94 %
Telefónicamente	0	115	115	1,03 %
TOTALES	293	10819	11112	100 %

Fuente: Software SISGED, Julio 2020

Aunque se hace énfasis en el uso de redes sociales y medios web para la radicación de solicitudes, esto se ve reflejado en el número de solicitudes recibidas por radicación web y correo electrónico que en total son 6.345 (57,1%), aun un porcentaje alto de los usuarios y la comunidad en general tienen preferencia por la radicación de manera personal con un total de 4.260 es decir el 38,34%. (grafico 2)

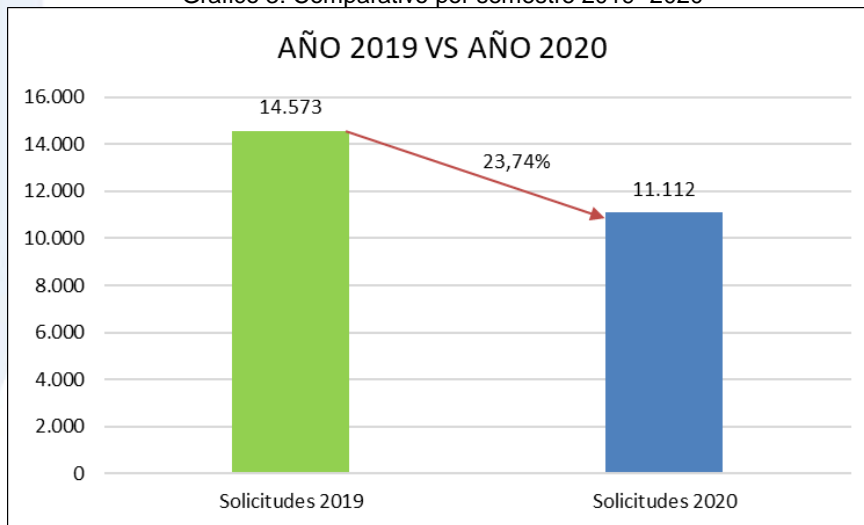
Grafico 2



Fuente: Elaboración propia, Julio 2020

El gráfico 3 muestra un comparativo entre el primer semestre de 2019 y el primer semestre de 2020, donde se puede apreciar una disminución del 23,74%, es decir 3.461 solicitudes menos que en el 2019; al pasar de 14.573 a 11.112. En el análisis realizado se atribuye que la disminución puede estar ligada a la emergencia sanitaria actual que atraviesa no solo el país sino el municipio.

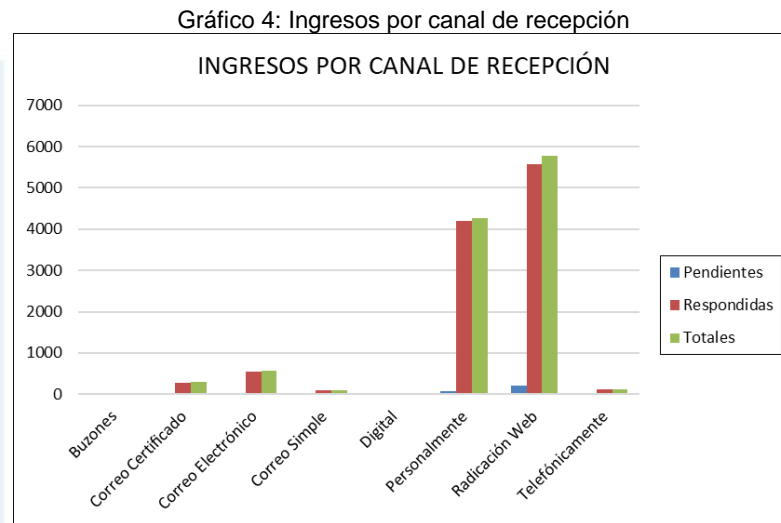
Grafico 3: Comparativo por semestre 2019 -2020



Fuente: Elaboración Propia

2. CANALES DE INTERACCIÓN

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



Fuente: Elaboración Propia

Se puede observar que para el primer semestre del año en curso se ha dado respuesta eficiente a 10.819 solicitudes que equivalen a un 97,36% y dejando como solicitudes pendientes 293 (2,64%), lo que muestra una excelente respuesta a la comunidad, y le coloca a la Administración el reto de alcanzar el 100% de satisfacción y oportunidad en las respuestas.

3. TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD

Por medio de los diferentes canales de recepción que tiene habilitados la Administración Municipal para recibir las 14 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 14 clases de ingresos adoptados por el Software SISGED de la Administración Municipal y el estado de dicha solicitud.

Cuadro 2: Ingresos por tipo de solicitud y estado

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Denuncia	1	214	215	1,93 %
Felicitación	2	35	37	0,33 %
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	0	147	147	1,32 %
Petición de Consulta	0	353	353	3,18 %
Petición de Consulta (T)	85	654	739	6,65 %
Petición de Documentación	0	427	427	3,84 %
Petición de Documentación (T)	24	749	773	6,96 %
Petición de Información	2	3983	3985	35,86 %
Petición de Información (T)	134	1541	1675	15,07 %
Queja	11	1795	1806	16,25 %
Reclamo	14	527	541	4,87 %
Solicitud de información pública	0	6	6	0,05 %
Solicitud de prescripción	13	287	300	2,7 %
Sugerencia	7	101	108	0,97 %
TOTALES	293	10819	11112	100 %

Fuente: Software SISGED, Julio 2020

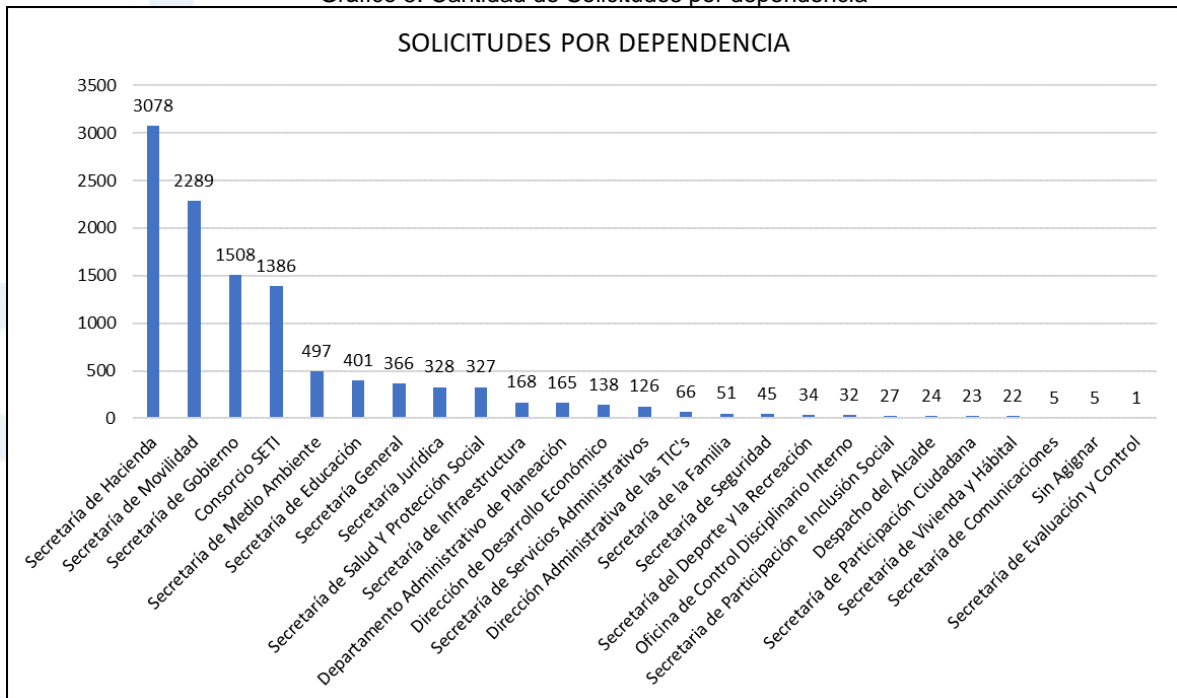
Al realizar un análisis de Pareto, claramente se puede apreciar que tan solo tres (3) tipos de solicitudes de las 14 que hay en total, contribuyen con el 87,81%. Esto da a entender que es allí donde se deben hacer los mayores esfuerzos para entregar un buen servicio a la comunidad.

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 gráfico 5) y apreciar el comportamiento de cada dependencia frente a las respuestas a las solicitudes ingresadas en el Software SIGGED por parte de la comunidad.

Se observa claramente como las Secretarías que tienen procesos misionales y de atención permanente a usuarios y contribuyentes son las de mayor recepción de PQRDS.

Gráfico 5: Cantidad de Solicitudes por dependencia



Fuente: Elaboración propia, julio 2020

En el cuadro 3 se puede apreciar el comportamiento de cada dependencia frente a las respuestas de las solicitudes ingresadas en el Software SIGGED por parte de la comunidad, donde la Secretaría de Hacienda cerró el primer semestre con 185 solicitudes pendientes por responder. 144 dentro del rango y 41 fuera del rango sobre un total de 3.078 y adicional 346 solicitudes fueron respondidas fuera del rango. Secretaría de Gobierno terminó el primer semestre con 163 solicitudes respondidas fuera de rango, 17 pendientes por responder dentro del rango y 1 fuera del rango, sobre un total de 1.508 recibidas; en resumen, la Administración Municipal entregó 692 respuestas fuera del rango y terminó el primer semestre de 2020 con 293 respuestas pendientes, 273 dentro del rango de tiempo y 74 fuera del rango.

Cuadro 3: Respuestas por dependencia

Dependencias	Ingresos	Pendientes Dentro del Rango	Pendientes Fuera del Rango	Respondidas Dentro del Rango	Respondidas Fuera del Rango
Secretaría de Hacienda	3078	144	41	2547	346
Secretaría de Movilidad	2289	15	0	2200	74
Secretaría de Gobierno	1508	17	1	1327	163
Consortio SETI	1386	12	8	1336	30
Secretaría de Medio Ambiente	497	12	0	479	6
Secretaría de Educación	401	1	1	389	10
Secretaría General	366	5	12	341	8
Secretaría Jurídica	328	0	0	321	7
Secretaría de Salud Y Protección Social	327	2	0	324	1
Secretaría de Infraestructura	168	3	0	163	2
Departamento Administrativo de Planeación	165	2	2	148	13
Dirección de Desarrollo Económico	138	0	0	138	0
Secretaría de Servicios Administrativos	126	0	0	115	11
Dirección Administrativa de las TIC's	66	0	1	63	2
Secretaría de la Familia	51	0	0	51	0
Secretaría de Seguridad	45	4	2	34	5
Secretaría del Deporte y la Recreación	34	0	0	29	5
Oficina de Control Disciplinario Interno	32	0	0	30	2
Secretaría de Participación e Inclusión Social	27	2	3	17	5
Despacho del Alcalde	24	0	2	22	0
Secretaría de Participación Ciudadana	23	0	1	20	2
Secretaría de Vivienda y Hábital	22	0	0	22	0
Secretaría de Comunicaciones	5	0	0	5	0
Sin Agnarnar	5	0	0	5	0
Secretaría de Evaluación y Control	1	0	0	1	0
TOTAL	11112	219	74	10127	692

Fuente: Elaboración propia, Julio 2020

A continuación en el cuadro 4 se relaciona en forma descendente por tipo de solicitud, aquellas PQRDS 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 SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE	TOTAL INGRESOS
Petición Información	358	11,27%	5660
Queja	126	6,98%	1806
Solicitud Prescripción	25	8,33%	300
Reclamo	45	8,32%	541
Petición Documentación	83	17,45%	1200
Petición de Consulta	31	7,01%	1092
Felicitación	0	0,00%	37
Sugerencia	1	0,93%	108
Denuncia	16	7,44%	215
Solicitud Información Pública	0	0,00%	6
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	7	4,76%	147

Fuente: Elaboración propia

En el cuadro 5, se puede observar el comportamiento en los tiempos de respuesta de las dependencias con mayores ingresos, como son: la Secretaría de Hacienda, la Secretaría de Movilidad, Secretaría de Gobierno y Consorcio SETI.

Cuadro 5

Secretaría de Hacienda	PQRDS	Respondidas	Pendientes	Secretaría de Movilidad	PQRDS	Respondidas	Pendientes
Petición e Información	1653	1571	82	Petición e Información	1550	1544	6
Petición de Consulta	357	304	53	Petición de Documentación	247	247	0
Petición de Documentación	341	319	22	Petición de Consulta	220	212	8
Reclamo	312	302	10	Queja	113	113	0
Solicitud de Prescripción	255	242	13	Reclamo	81	81	0
Queja	134	130	4	Solicitud de Prescripción	35	35	0
Denuncia	12	12	0	Sugerencia	21	20	1
Sugerencia	9	9	0	Denuncia	18	18	0
Solicitud de Información Pública	3	3	0	Felicitación	3	3	0
Felicitación	2	1	1	Solicitud de Información Pública	1	1	0
Total	3078	2893	185	Total	2289	2274	15
Secretaría de Gobierno	PQRDS	Respondidas	Pendientes	Consorcio SETI	PQRDS	Respondidas	Pendientes
Queja	760	759	1	Petición e Información	1034	1020	14
Petición e Información	453	442	11	Petición de Documentación	144	144	0
Denuncia	91	91	0	Petición de Consulta	115	109	6
Petición de Documentación	84	84	0	Queja	46	46	0
Petición de Consulta	78	72	6	Reclamo	32	32	0
Reclamo	28	28	0	Solicitud de Prescripción	10	10	0
Sugerencia	11	11	0	Sugerencia	3	3	0
Felicitación	3	3	0	Denuncia	1	1	0
Total	1508	1490	18	Solicitud de Información Pública	1	1	0
				Total	1386	1366	20

Fuente: Elaboración propia

5. RECLASIFICACIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y RECLAMOS

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

Cuadro 6 Reclasificación Enero

	INGRESOS	RECLASIFICACION	OTROS
QUEJAS	311	40	271
DENUNCIAS	27	0	27
RECLAMOS	63	56	7
TOTALES	401	96	305

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 7 Reclasificación Febrero

	INGRESOS	RECLASIFICACION	OTROS
QUEJAS	386	35	351
DENUNCIAS	36	0	36
RECLAMOS	66	61	5
TOTALES	488	96	392

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 8 Reclasificación Marzo

	INGRESOS	RECLASIFICACION	OTROS
QUEJAS	274	33	241
DENUNCIAS	58	8	50
RECLAMOS	87	76	11
TOTALES	419	117	302

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 9 Reclasificación Abril

	INGRESOS	RECLASIFICACION	OTROS
QUEJAS	182	28	154
DENUNCIAS	41	6	35
RECLAMOS	91	91	0
TOTALES	314	125	189

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 10 Reclasificación Mayo

	INGRESOS	RECLASIFICACION	OTROS
QUEJAS	354	54	300
DENUNCIAS	16	0	16
RECLAMOS	119	70	49
TOTALES	489	124	365

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 11 Reclasificación Junio

	INGRESOS	RECLASIFICACION	OTROS
QUEJAS	265	42	223
DENUNCIAS	33	5	28
RECLAMOS	162	106	56
TOTALES	460	153	307

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.

Cuadro 12 Consolidado Reclasificación Primer Semestre 2020

	INGRESOS	RECLASIFICACION	OTROS
QUEJAS	1772	232	1540
DENUNCIAS	211	19	192
RECLAMOS	588	460	128
TOTALES	2571	711	1860

Fuente: Elaboración propia

Luego de realizar la revisión detallada de los textos de cada una las quejas, denuncias y reclamos que ingresaron durante el primer semestre 2020 a través del software de SIGGED, se encontró que de 1.772 quejas que ingresaron solo 232 es decir el 13,09% se catalogaban como quejas reales. De las 211 denuncias que se radicaron solo 19, es decir el 9% cumplían para este criterio. Los reclamos en su gran mayoría si se encontraban radicados de manera correcta, de los 588 reclamos que ingresaron, al reclasificar quedaron 460, de estos, eran realmente reclamos 381, es decir, que fueron radicados de manera correcta y los 79 restantes surgen de reclasificar 65 Quejas y 14 Denuncias.

De las 2.571 solicitudes que ingresaron como quejas, denuncias y reclamos, 1.860 estaban mal radicadas y correspondían a otros conceptos como querrelas, solicitud de auxilios o visitas relacionadas con el covid-19, solicitudes de intervención por parte de otras dependencias en su gran mayoría, quejas contra entidades privadas, solicitud de prescripción, entre otros.

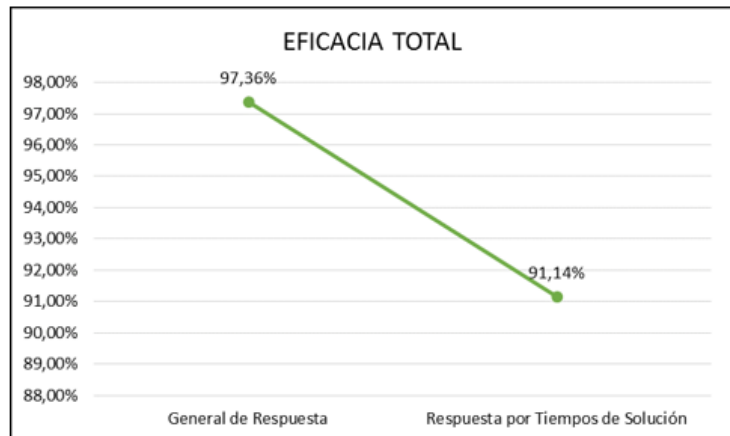
RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

- Entre los resultados más relevantes obtenidos a través del Software SIGGED se destaca la medición de eficacia de la administración en cuanto a las respuestas por tiempo de solución, donde la calificación fue del 91,14% siendo 100% la excelencia; sin embargo, es importante que los funcionarios sean claros y oportunos en las respuestas a las solicitudes para lograr la satisfacción de la comunidad (ver cuadro 13 y gráfica 6)

Cuadro 13

EFICACIA	PORCENTAJE
General de Respuesta	97,36%
Respuesta por Tiempos de Solución	91,14%

Gráfica 6



Fuente: Elaboración propia

- 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 a través del Software SIGGED; ya que durante el análisis de la información se pudo evidenciar que de las 11.112 solicitudes que ingresaron a la Administración Municipal, 1.772 (15,95%) se clasificaron como quejas, sin embargo de estas solo 232 se constituyen en quejas reales contra la entidad, es decir el (2,09%); así mismo ocurre con los reclamos y las denuncias.
- Se recomienda seguir generando estrategias para la utilización de la radicación web como otro canal de acceso para presentar sus solicitudes.

4. Se recomienda realizar capacitación al personal de atención al ciudadano para la adecuada clasificación de las PQRDS que ingresan a la Administración Municipal; pues se puede encontrar que en su gran mayoría las Peticiones, Quejas y Denuncias, requieren ser reclasificadas por no ser válidas oportunamente.
5. Se sugiere mejorar los tiempos de respuesta a cada una de las PQRDS, dado que se observa que el 6,23% se respondió fuera del rango.
6. Es importante generar mecanismos adicionales de respuesta para eliminar la probabilidad de que se generen PQRDS pendientes fuera del rango.
7. De acuerdo al Decreto Municipal No. 171 del 27 de enero de 2020 *“POR EL CUAL SE MODIFICA Y AJUSTA LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL MUNICIPIO DE ITAGÜÍ”* se establecieron los cambios de denominación de algunas dependencias de la Administración, la supresión de otras y la creación de algunas. Por lo tanto, se solicita la revisión de los tipos de propietarios en el Software de SISGED, dado que al realizar la división por dependencias se encontró que aun figuran dependencias que cambiaron de nombre o desaparecieron como los son la Secretaría de Deportes y Recreación, la Subsecretaría de Cultura, la Secretaría de Participación e Inclusión Social y sus subsecretarías, entre otros.
8. Se recomienda que se refuerce la difusión a la comunidad de los canales existentes para la recepción de PQRDS, especialmente aquellos concernientes a medios digitales, toda vez que con ocasión a la contingencia sanitaria provocada por el COVID-19 constituye una forma segura y eficaz para que la comunidad ejerza sus derechos.
9. Se sugiere que se canalicen y se ingresen a SISGED aquellas PQRDS que se reciben por redes sociales y de esta manera se les pueda hacer seguimiento.
10. Es importante consolidar aquellas PQRDS que se vienen recibiendo por la Línea de atención 204 1515, y poder determinar el número que se reciben por este medio y su tratamiento.
11. Se hace necesario que todas las PQRDS que se registran por redes sociales, sean canalizadas e ingresadas al Software SISGED, dado que hasta el momento estas no están siendo procesadas.
12. Se recomienda a los directivos y responsables de tramitar las PQRDS, 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, y así evitar reprocesos.

13. Se recomienda revisar los reportes que se generan por el Software SIGGED para la verificación y análisis de las PQRDS que ingresan a la Administración Municipal; ya que el proceso es muy dispendioso y manual.
14. Las quejas del Instituto de Cultura, Recreación y Deporte y temas afines, no deben llegar al través del SIGGED del Municipio, debido a que es una entidad Descentralizada con Autonomía Administrativa y esto incrementa de manera irregular el numero de PQRDS sin tener el control oportuno de estas.



JAVIER HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ
Secretario de Evaluación y Control

P/E Eliana Marín Villa.