

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

SEGUNDO SEMESTRE 2022



Javier Hernández Hernández
Secretario Evaluación y Control

Elaborado Por:

ESTEFANIA MONTOYA BOTERO
Profesional Contratista

Enero 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 segundo semestre de la vigencia 2022.

La información presentada en este informe corresponde a las PQRDS recibidas entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del año 2022 y que se encuentran cargadas en el software SISGED “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 el tratamiento, seguimiento, control, así como la información estadística 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 julio 1 y diciembre 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 SISGED Itagüí durante el segundo semestre de 2022.

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 segundo 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 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.
- **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.”
- **Decreto 491 del 28 de marzo 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

- El 17 de mayo de 2022, el presidente de la República sancionó la **Ley 2207 de 2022** por medio de la cual se derogaron los términos especiales para dar respuesta a las peticiones establecidos en los artículos 5 y 6 del Decreto Legislativo 491 de 2020. Estas derogatorias implican la normalización de los tiempos de respuesta de los derechos de petición e información, de acuerdo a lo establecido en la **Ley 1437 de 2011**. En ese sentido los términos de respuesta quedaron así:
 - Todas las peticiones, salvo las que estén reguladas por una norma especial, deben resolverse dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
 - Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
 - Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a una autoridad en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

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 julio y el 31 de diciembre de 2022 fueron recibidas un total de **19.347** 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.

Cuadro 1: Ingreso de Solicitudes por canal de recepción

Nivel de Servicio PQRDS		
Canal de Recepción	Totales	%
Buzones	51	0,3%
Correo Certificado	91	0,5%
Correo Electrónico	3005	15,5%
Correo Simple	36	0,2%
Digital	0	-
Personalmente	6768	35,0%
Radicación Web	9375	48,5%
Sede Electrónica	14	0,1%
Telefónicamente	7	0,04%

Fuente: Software SISGED, enero 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 página web y la radicación presencial, se posicionan como los más utilizados por la ciudadanía con un 84,5% equivalente a 16.143 solicitudes radicadas a través de dichos medios. Así mismo, se evidencia que la radicación por correo electrónico representa un 15,5% de las solicitudes recibidas durante el semestre, el cual equivale a 3.005 solicitudes.

COMPARATIVO 2022 – 2021

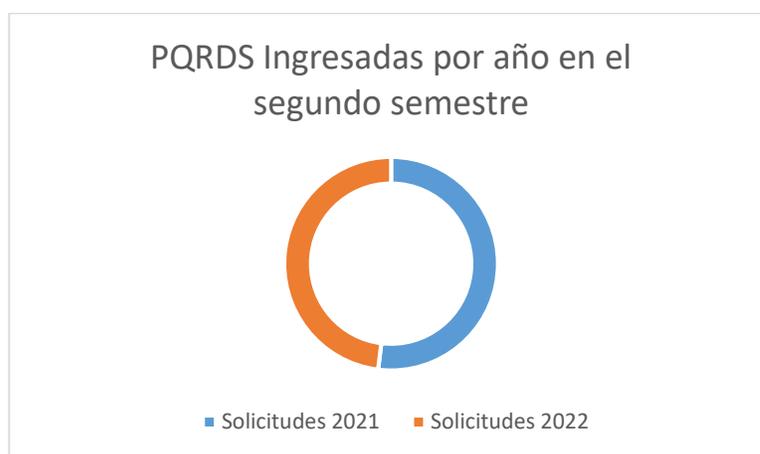
Al analizar el número de solicitudes recibidas durante el segundo semestre de 2022 en comparación con el número de solicitudes registradas durante el mismo periodo del año inmediatamente anterior, se puede evidenciar una disminución de 1.568 PQRDS, pasando de 20.915 radicaciones en la vigencia 2021 a 19.347 radicaciones de julio a diciembre del año 2022, tal y como se puede apreciar en el cuadro 2 y gráfico 2.

Cuadro 2: Ingreso de Solicitudes por canal de recepción según semestre

PQRDS Ingresadas por en el segundo semestre según año	
Solicitudes 2021	20.915
Solicitudes 2022	19.347

Fuente: Elaboración Propia, enero 2023

Gráfico 1: Comparativo por semestre 2021 - 2022



Fuente: Elaboración Propia, enero 2023

Aunque no existe una causa específica identificada para la disminución de solicitudes registradas a través de los diferentes medios dispuestos por la Administración Municipal de Itagüí, si se ha evidenciado un comportamiento atípico en este ítem, puesto que la conducta de los radicados del segundo semestre de los años 2020 y 2021 respectivamente aumentaron y en este disminuyeron pasando de 20.915 PQRDS ingresadas en 2021 a 19.347 en el 2022.

Esta disminución podría deberse a que la municipalidad está invirtiendo cada vez más esfuerzos en solucionar integralmente las PQRDS que los ciudadanos radican velando siempre porque su respuesta y cierre sea completa, coherente y justa con las inquietudes expuestas por los mismos. Promoviendo por hecho, que los ciudadanos que asumen su rol participativo de la sociedad se sientan escuchados y tenidos en cuenta por su municipalidad.

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 97% en la oportunidad de respuesta sobre el total de PQRDS ingresadas durante el segundo semestre del año 2022. Lo que revela un compromiso institucional con los ciudadanos y la resolución de sus solicitudes, logrando la superación de la media.

También se evidencia que, frente a las solicitudes ingresadas mediante sede electrónica, correo simple y telefónica se presenta una tendencia óptima de respuesta logrando un 100% en su oportunidad de respuesta. Así mismo, se evidencia que la oportunidad de respuesta para las solicitudes ingresadas a través de buzones y correo certificado son levemente inferior a la media, por lo cual se debe trabajar en la mejora de esta variable y garantizar la tendencia al aumento en la oportunidad de respuesta.

Cuadro 3: Nivel de Servicio PQRDS

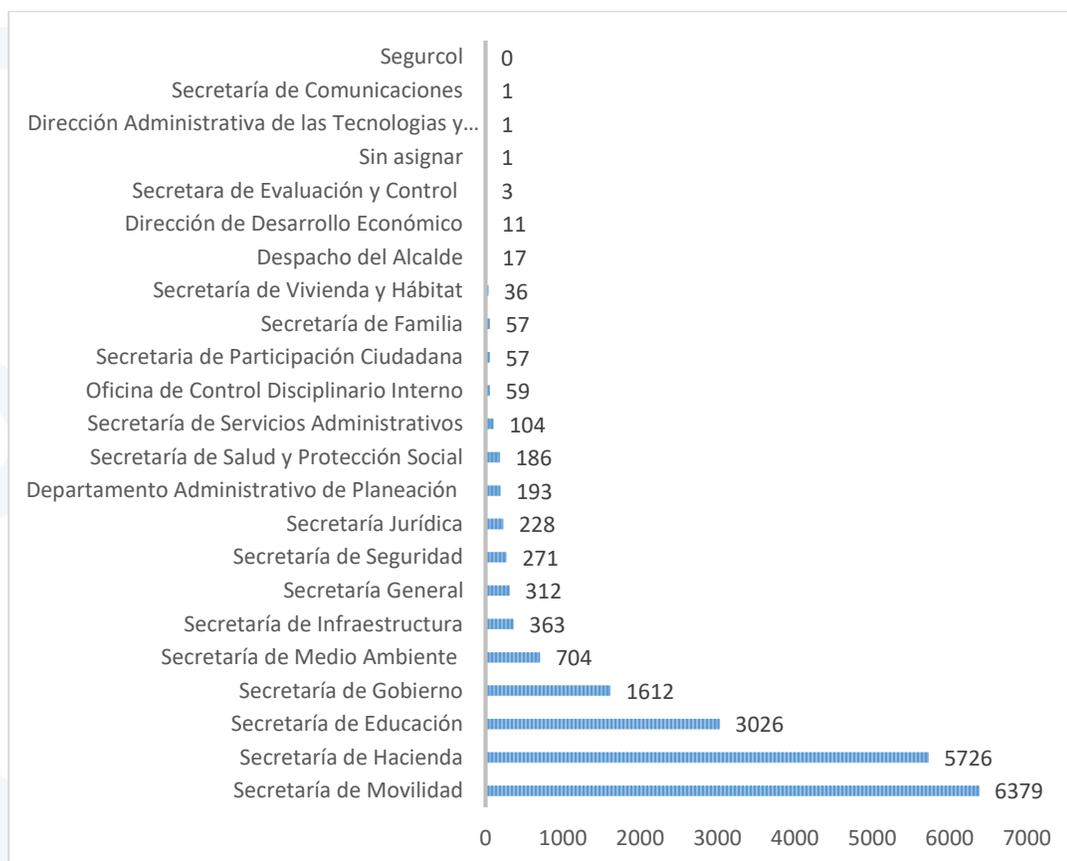
Nivel de Servicio PQRDS			
Canal de Recepción	Respondidas	Totales	%
Buzones	46	51	90%
Correo Certificado	83	91	91%
Correo Electrónico	2884	3005	96%
Correo Simple	36	36	100%
Digital	0	0	-
Personalmente	6584	6768	97%
Radicación Web	9194	9375	98%
Sede Electrónica	14	14	100%
Telefónicamente	7	7	100%
Total / Promedio	18848	19347	97%

Fuente: elaboración propia, enero 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 segundo semestre de 2022 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 SISGED.

Gráfico 2: Cantidad de Solicitudes por Unidad Administrativa



Fuente: Elaboración propia, enero 2023

De acuerdo a la información registrada en el gráfico se puede apreciar que las Unidades Administrativas con el mayor número de ingresos de PQRDS durante el semestre son la de Movilidad con 6.379 registros, Hacienda con 5.726 Educación con 3.026 y Gobierno con 1.612. 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 las Comunicaciones y la Dirección Administrativa de las Tecnologías y Sistemas de Información y las Comunicaciones -TIC.

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 durante el segundo semestre del 2022.

Cuadro 4: Solicitud por Dependencia

Solicitud por Dependencia					
Dependencia	Pendiente	Pendientes Vencidas	Respondidas	Respondidas Vencidas	Total
Secretaría de Movilidad	256	0	6123	0	6379
Secretaría de Hacienda	155	0	5570	1	5726
Secretaría de Educación	8	0	3018	0	3026
Secretaría de Gobierno	45	1	1546	20	1612
Secretaría de Medio Ambiente	13	0	691	0	704
Secretaría General	3	0	309	0	312
Secretaría de Salud y Protección Social	1	0	185	0	186
Secretaría Jurídica	0	0	228	0	228
Secretaría de Infraestructura	9	0	354	0	363
Secretaría de Seguridad	1	0	270	0	271
Secretaría de Vivienda y Hábitat	1	0	35	0	36
Departamento Administrativo de Planeación	6	0	187	0	193
Secretaría de Servicios Administrativos	0	0	104	0	104
Secretaría de Participación Ciudadana	0	0	57	0	57
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	0	59	0	59
Secretaría de Familia	0	0	57	0	57
Sin asignar	0	0	1	0	1
Dirección Administrativa de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones - TIC-	0	0	1	0	1
Secretaría de Comunicaciones	0	0	1	0	1

Solicitud por Dependencia					
Dependencia	Pendiente	Pendientes Vencidas	Respondidas	Respondidas Vencidas	Total
Dirección de Desarrollo Económico	0	0	10	1	11
Despacho del alcalde	0	0	16	1	17
Secretaría de Evaluación y Control	0	0	3	0	3
Segurcol	0	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia, enero 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, aunque del total de solicitudes recibidas durante el primer semestre de 2022 (19.107) solo el 3% se encuentran pendientes de respuesta y 1 fue respondida por fuera de los tiempos establecidos ello.

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.

Cuadro 5: Reclasificación

Consolidado Reclasificación Segundo Semestre 2022			
	Total Ingresos QRD	Reclasificados QRD	Otra Clasificación
Quejas	151	70	81
Reclamos	34	23	11
Denuncias	22	1	21
Total	207	94	113

Fuente: Elaboración propia, enero 2023

Luego de realizar la revisión detallada de los textos de cada una de las quejas, denuncias y reclamos que ingresaron durante el segundo semestre de 2022 a través del software de SISGED, se encontró que de un total de 151 quejas que ingresaron solo 70, es decir el 46,36% se catalogaban como quejas reales. De las 22 denuncias que se radicaron solo 1, es decir el 4,54% cumplían este criterio y correspondían a denuncias y por último, de

los 34 reclamos que ingresaron, al reclasificar quedaron 23, es decir que solo el 67,64% fueron radicados de manera correcta.

De las 207 solicitudes que ingresaron como quejas, denuncias y reclamos, 113 presentaron alguna novedad en la radicación 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

- Dentro de las particularidades encontradas en el análisis de las métricas para este semestre es la disminución en la radicación de PQRDS ingresadas al sistema. Si bien este comportamiento puede ser resultado del empeño de la Municipalidad en la solución oportuna, coherente y completa de los requerimientos de los ciudadanos, es aconsejable realizar una revisión exhaustiva de la información radicada y garantizar que la disminución de requerimientos equivale a un comportamiento normal y no a una imposibilidad o problema para su radicación.
- El alto porcentaje obtenido en la reclasificación de requerimientos, evidencia que los ciudadanos utilizan este medio para buscar soluciones a problemáticas del común que no se encuentran relacionadas específicamente con la normalidad, normatividad y objetivo de las PQRDS. Por tanto, es pertinente y aconsejable implementar periódicamente estrategias que permitan que tanto el público interno como externo de la entidad, identifique con claridad cada una de las clasificaciones de las PQRDS, de esta forma se podrá evitar la congestión del sistema SIGGED con solicitudes inapropiadas y que el público externo logre una solución real a su requerimiento.
- Se recomienda 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.
- Los reportes generales necesarios para la elaboración del presente informe fueron generados el 7 de enero de 2023 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.



JAVIER HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ
Secretario de Evaluación y Control

P/E Estefania Montoya Botero – Contratista Conlogica S.A.S.