

# INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS – (PQRDS) PRIMER TRIMESTRE 2021



**Javier Hernández Hernández**

Secretario Evaluación y Control

Elaborado Por:  
Estefanía Montoya Botero  
Lina Marcela Botero Ramírez

Abril de 2021

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>OBJETIVO</b> .....	4
<b>ALCANCE</b> .....	4
<b>NORMATIVIDAD</b> .....	4
<b>GLOSARIO</b> .....	6
<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PQRDS – PRIMER TRIMESTRE DEL 2021</b> .....	7
1. <b>TOTAL DE INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN</b> .....	7
2. <b>CANALES DE INTERACCIÓN</b> .....	9
3. <b>CLASIFICACIÓN O TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD</b> .....	11
4. <b>RECLASIFICACIÓN DE PQRDS</b> .....	15
<b>RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES</b> .....	15

## INTRODUCCIÓN

La Alcaldía de Itagüí es una entidad gubernamental comprometida a cabalidad con el seguimiento riguroso de los lineamientos impartidos por el gobierno nacional en lo concerniente al registro, administración y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias elevadas a este ente administrativo por los habitantes y ciudadanos de la municipalidad.

Para esto, el Municipio de Itagüí utiliza el software SISGED “Sistema de Gestión Documental”, el cual, en cumplimiento de toda la normativa vigente - Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, decreto 648 de 2017 - permite a la administración operar de manera eficiente las PQRDS y a la ciudadanía obtener una respuesta que cumpla a cabalidad con los lineamientos impartidos y los tiempos determinados por la ley.

El siguiente informe es presentado por la Secretaría de Evaluación y Control que 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 del manejo de las PQRDS registradas, su clasificación, la totalidad de ingresos, secretarías asignadas, canal de recepción y demás información relativa del periodo comprendido entre enero y marzo de 2021.

## OBJETIVO

Informar a la ciudadanía y a la comunidad en general del comportamiento, seguimiento y control de las PQRDS ingresadas en el software SISGED de la Alcaldía de Itagüí entre enero y marzo de 2021.

## ALCANCE

Todas las PQRDS ingresadas en el SISGED en el periodo comprendido entre enero y marzo del 2021.

## NORMATIVIDAD

- 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.
- **Decreto 491 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

## 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 – PRIMER TRIMESTRE DEL 2021

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

De acuerdo con el software SISGED vigente en el Municipio de Itagüí, entre el 1 de enero y el 31 de marzo del 2021 ingresaron un total de 8.748 solicitudes, de los cuales el 85,71% (7498) ya fueron respondidas.

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Buzones	0	0	0	0 %
Correo Certificado	15	80	95	1.09 %
Correo Electrónico	137	961	1098	12.55 %
Correo Simple	16	66	82	0.94 %
Digital	0	0	0	0 %
Personalmente	380	2447	2827	32.32 %
Radicación Web	702	3933	4635	52.98 %
Telefónicamente	0	11	11	0.13 %
<b>TOTALES</b>	<b>1250</b>	<b>7498</b>	<b>8748</b>	<b>100 %</b>

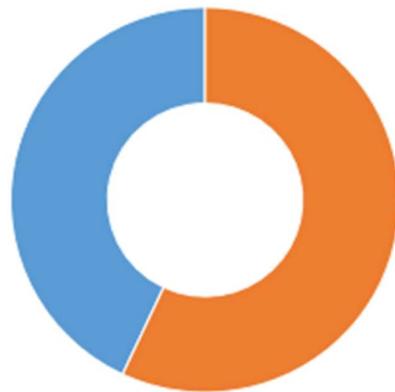
Tabla 1  
Fuente: Software SISGED

De la tabla anterior se evidencia que más del 80% de las PQRDS radicadas ante la entidad son radicadas por la web y personalmente.

Si comparamos anualmente el comportamiento de los ingresos de PQRDS para este mismo trimestre en el año 2020, el número total de ingresos fueron de 6.606, mientras que para el 2021 fue de 8.748 representando un aumento del 32% solo en el primer trimestre del año 2021.

PQRDS Ingresadas por trimestre según año	
<b>Solicitudes 2020</b>	6.606
<b>Solicitudes 2021</b>	8.748

Tabla 2  
Fuente: Elaboración propia



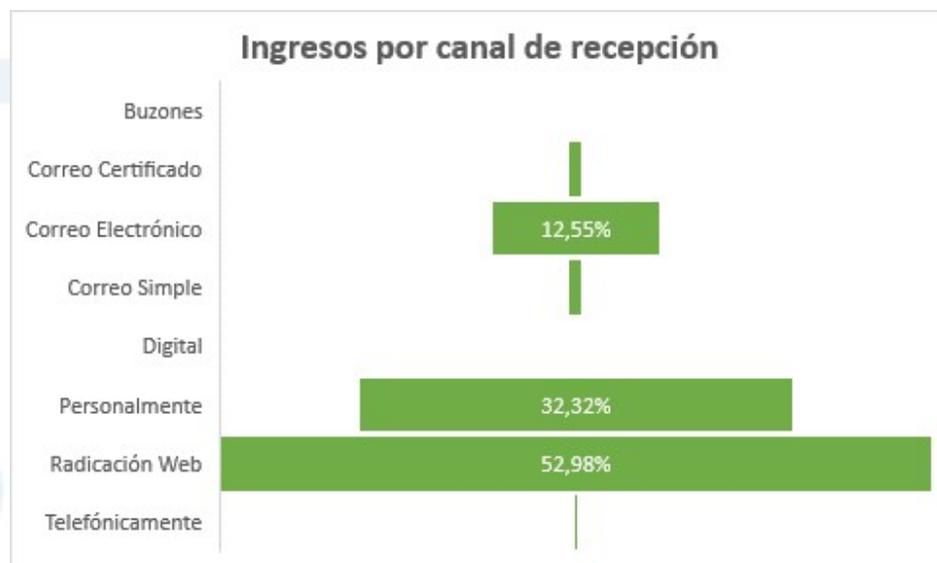
■ Solicitudes 2020 ■ Solicitudes 2021

Gráfica 1  
Fuente: Elaboración propia

A la fecha, el municipio desconoce la especificidad de este fenómeno de aumento o disminución de PQRDS radicadas. Sin embargo, en los estudios realizados y en el análisis de los datos presentados, se evidencia que la re-radicación de una PQRDS explica los aumentos impredecibles de un mes a otro, dado que las personas al no estar conformes con las respuestas entregadas ingresan de nuevo una solicitud con el fin de obtener otra solución.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

A continuación se presenta una gráfica donde se percibe claramente en % de preferencia de los habitantes y ciudadanos del municipio para radicar una PQRDS.

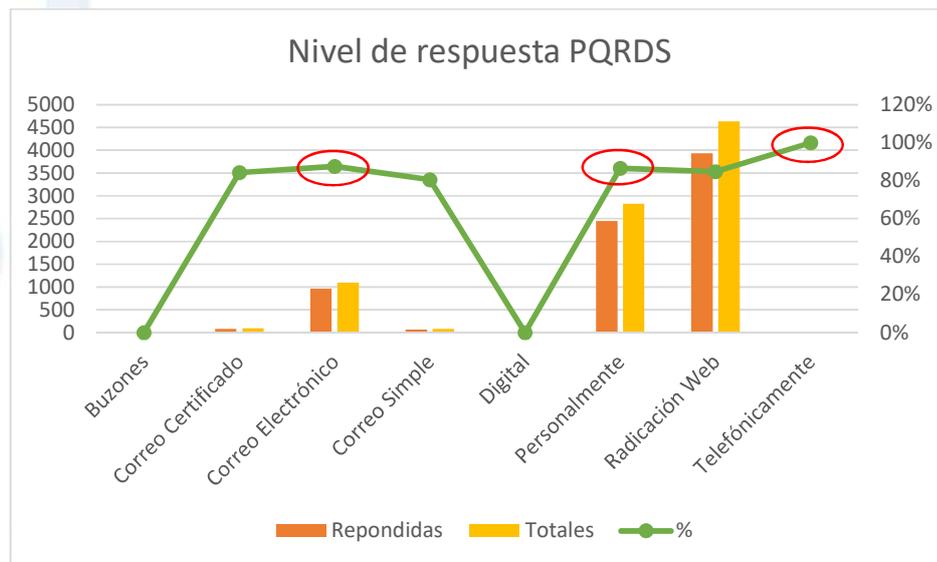


Gráfica 2  
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 2 se puede observar que en la actualidad hay 2 canales de interacción que el ciudadano no utiliza para radicar sus requerimientos: los buzones físicos y el canal digital con un 0% de representatividad. Y por el contrario, el 97,8% las PQRDS ingresan solo por 3 canales: la web, el correo electrónico y la radicación personal. Esto nos indica que los esfuerzos y recursos del proceso de PQRDS deberán estar enfocados en la gestión y soporte de estos tres canales con el fin de garantizar que el usuario y la información recolectada sean la correcta para poder entregar una respuesta dentro de los lineamientos exigidos por la ley.

Canal de Recepción	Respondidas	Totales	%
Buzones	0	0	0%
Correo Certificado	80	95	84%
Correo Electrónico	961	1098	88%
Correo Simple	66	82	80%
Digital	0	0	0%
Personalmente	2447	2827	87%
Radicación Web	3933	4635	85%
Telefónicamente	11	11	100%

Tabla 3  
Fuente: Elaboración propia



Gráfica 3  
Fuente: Elaboración propia

En la gráfica y tabla anterior, los datos muestran un promedio de repuesta a las solicitudes >al 80% esto quiere decir que del total de PQRDS ingresadas a la fecha de corte 31 de marzo, más del 80% de requerimientos ya fueron respondidas. Sin embargo, estos datos no evidencian ni el cumplimiento de nivel de servicio por cada PQRDS respondida, ni tampoco si la PQRDS fue resuelta a satisfacción.

### 3. 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 enero del 2021 al 31 de Marzo del 2021.

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Denuncia	2	26	28	0.32 %
Felicitación	4	6	10	0.11 %
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	0	75	75	0.86 %
Petición de Consulta	1	18	19	0.22 %
Petición de Consulta (T)	203	424	627	7.17 %
Petición de Documentación	0	9	9	0.1 %
Petición de Documentación (T)	113	705	818	9.35 %
Petición de Información	0	948	948	10.84 %
Petición de Información (T)	863	4970	5833	66.68 %
Petición de Información - Ampliación	0	3	3	0.03 %
Queja	8	41	49	0.56 %
Reclamo	23	32	55	0.63 %
Solicitud de información pública	0	1	1	0.01 %
Solicitud de prescripción	29	237	266	3.04 %
Sugerencia	4	3	7	0.08 %
<b>TOTALES</b>	<b>1250</b>	<b>7498</b>	<b>8748</b>	<b>100 %</b>

Tabla 4

Fuente: Software SIGGED total datos del trimestre.

De la tabla anterior, se puede inferir que el 80% de las PQRDS son peticiones, ya sean de información o documentación por lo que es recomendable revisar los tiempos de cumplimiento en la respuestas a esta solicitudes y proceder a gestionar canales de respuesta autónomos y sistematizados que agilicen y permiten la autogestión del usuario/ciudadano para descongestionar el proceso de atención de PQRDS de la entidad.

Así mismo, se evidencia que en la actualidad, la Alcaldía de Itagüí cuenta con 15 clasificaciones para el registro de sus PQRDS. Estas clasificaciones fueron dispuestas con el fin de agrupar detalladamente toda la información que contiene un requerimiento. Sin embargo es preciso aclarar, que para la autogestión de la información en los canal web - el cual es el más utilizado por el ciudadano para radicar su PQRDS- puede presentar una barrera de entendimiento y propiciar un error de clasificación que podría derivar en una equivocación de adjudicación de responsable de respuesta y quizás en una omisión, retraso o delito en la gestión del radicado.

### 3. 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 grafica 3) y apreciar el comportamiento de cada dependencia frente a las respuestas de las solicitudes ingresadas en el Software SIGGED por parte de la comunidad.

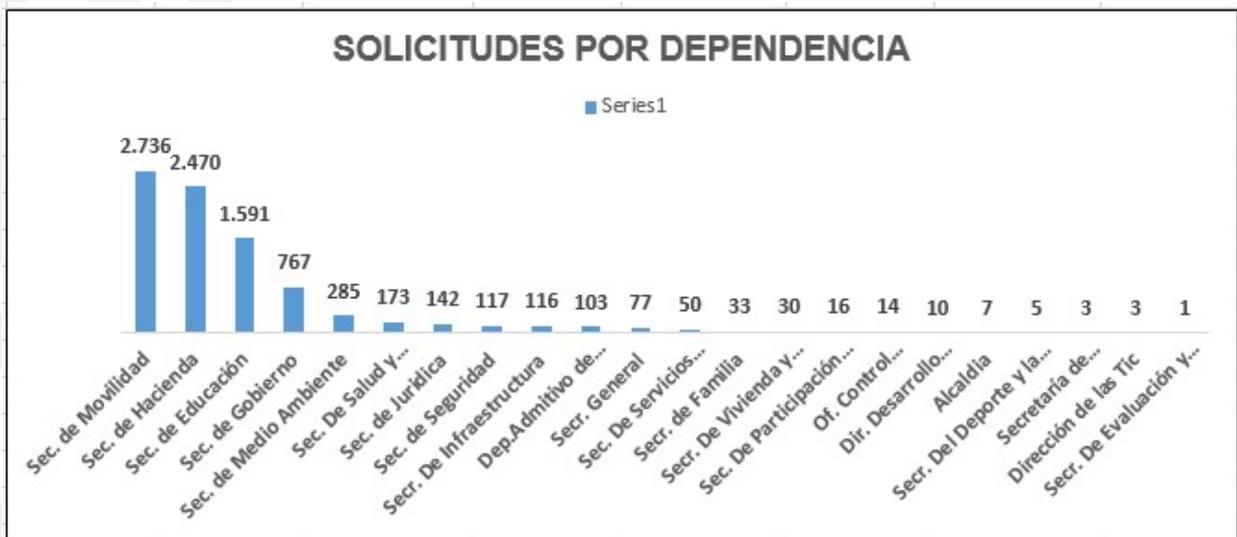


Gráfico 3  
Fuente: Elaboración propia

En el tabla 5 se puede apreciar el comportamiento de cada dependencia frente a las respuestas a las solicitudes ingresadas en el Software SIGGED por parte de la comunidad, donde la Secretaría de Movilidad es la dependencia con más solicitudes pendientes por responder con un total de 489; seguida por la Secretaría de Hacienda con 336; además la Secretaría con más solicitudes respondidas vencidas fue la Secretaría de Gobierno.

Dependencia	Ingresos	Pendientes	Pendientes Vencidas	Respondidas	Respondidas Vencidas
Alcaldía	7			7	
Dirección de las TIC	3	1		2	
Dirección de Desarrollo Económico	10			10	
Secretaría de Educación	1.591	40		1.551	
Secretaría de Evaluación y Control	1			1	
Secretaría de Gobierno	767	117		643	7
Secretaría de Hacienda	2.470	336		2132	2
Secretaría de Infraestructura	116	31		85	
Secretaría de Familia	33	1		32	
Secretaría de Comunicaciones	3	1		2	
Secretaría de Medio Ambiente	285	62		221	2
Secretaría de Movilidad	2.736	489		2.245	2
Secretaría de Participación Ciudadana	16			16	
Secretaría de Salud y Protección Social	173	15		158	
Secretaría de Seguridad	117	4		113	
Secretaría de Servicios Administrativos	50	9		41	
Secretaría de Vivienda y Hábitat	30	4		26	
Secretaría del deporte y la Recreación	5			4	1
Secretaría General	77	10		66	1
Secretaría Jurídica	142	4		138	
Departamento Admitivo de Planeación	103	21		82	
Oficina de Control Disciplinario Interno	14	2		12	
Segurcol	0				
<b>Total</b>	<b>8749</b>	<b>1147</b>		<b>7587</b>	<b>15</b>

Tabla 5

Fuente: Elaboración propia basada en los datos sacados del SIGGED por secretaria

Es importante resaltar que mediante el Decreto 352 del 2 de marzo se modificó la estructura orgánica del Municipio, donde en el Artículo 2 se realizó supresión de algunas dependencias, como: Secretaría del Deporte y la Recreación, Subsecretaría de Fomento Deportivo, Subsecretaría de Administración Deportiva, Subsecretaría de Cultura, las cuales aún aparecen en SISGED; así mismo en el Decreto 171 del 27 de enero se cambió la denominación de varias dependencias, sin embargo la Secretaría del Deporte y la Recreación aun aparece con ingresos de PQRS como se muestra en el siguiente cuadro.

RADICADO	FECHA Y HORA DE RADICADO	MEDIO RECEPCION	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES RESPUESTA	TIPO DE RESPUESTA	ENTIDAD TRASLADO	PROPIETARIO
21011699 901791	2021-01-16 10:34:45	Radicación Web	2021-02-13 14:54:04	Se deja claridad que de acuerdo a lo manifestado por la Subgerente Administrativa y Financiera del Instituto Municipal, ya no se envía por parte del Municipio estas comunicaciones al Sisged sino a la plataforma del Instituto Municipal de Cultura...	Definitiva	N/A	Secretaría Del Deporte Y La Recreación
21012099 902549	2021-01-20 17:00:33	Radicación Web	2021-02-13 15:32:17	Se deja claridad que de acuerdo a lo manifestado por la Subgerente Administrativa y Financiera del Instituto, todas las pqrds, dirigidas al Instituto Municipal se había acordado que se cargaba por parte del Municipio a la plataforma del Instituto.	Definitiva	N/A	Secretaría Del Deporte Y La Recreación
21012999 904235	2021-01-29 13:48:46	Radicación Web	2021-03-02 10:37:24		Traslado	Instituto de Recreación, Deportes y Cultura	Subsecretaría de Cultura
21020499 905363	2021-02-04 15:09:13	Radicación Web	2021-02-26 15:57:49		Definitiva	N/A	Subsecretaría de Cultura
21021199 906880	2021-02-11 17:10:30	Radicación Web	2021-03-05 17:26:43	Respuesta petición de información	Definitiva	N/A	Subsecretaría de Cultura

#### 4. RECLASIFICACIÓN DE PQRDS

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 8.748 ingresos de PQRDS para el trimestre el sistema reportó que 136 se agrupan en QRD y que el restante 8.612 se clasificaban como PS. Sin embargo, una vez se revisó uno a uno los ingresos del SIGGED, se evidenció que en realidad solo hubo 44 ingresos de QRD generando una reclasificación. Esta situación evidencia inconsistencias y errores inminentes que se podrían evitar si la información de radicación fuera de fácil comprensión y estuviera al alcance de todos. Sumado a esto, este reproceso y retraso de clasificación da pie para que el tiempo de respuesta y el responsable de la respuesta no sea el correcto o que no cuente con el tiempo suficiente para la solución del requerimiento ocasionando infracciones de ley.

Consolidado Reclasificación Primer Trimestre 2021			
	Total Ingresos	Reclasificados	Restantes
<b>Quejas</b>	48	14	34
<b>Reclamos</b>	60	23	37
<b>Denuncias</b>	28	7	21
<b>Total</b>	136	44	92

Tabla 6

Fuente: Elaboración propia basada en los datos sacados del SIGGED mesa a mesa

#### RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

1. Los universos de clasificación de las PQRDS deben estar pensados en la facilidad de gestión y entendimiento para quien radica una PQRDS, tener más de 4 o 5 clasificaciones representa un riesgo de radicación y por ende de responsable a solucionar.
2. Dado que la comunidad aprendió a hacer uso de los canales digitales como la web para radicar sus PQRDS, se recomienda potencializar este medio para así descongestionar el canal de recepción físico y poder gestionar los requerimientos a la mayor brevedad.
3. El software con el que actualmente cuenta la Entidad es una herramienta básica que arroja métricas simples de ingresos y distribución a responsables, más no los niveles de servicio prestados en la solución de esas PQRDS. Es decir, si su requerimiento si fue solucionado y si fue solucionado dentro de los márgenes exigidos por la ley.

4. No se evidenció un protocolo estipulado para la atención de PQRDS que garanticen un mejoramiento a la cadena de valor de la alcaldía y el mejoramiento continuo en pro de subsanar dichos requerimientos.
5. Se recomienda realizar capacitación al personal de atención al ciudadano para la adecuada clasificación de las PQRDS que ingresan a la Administración Municipal; ya que se puede encontrar que en su gran mayoría las Peticiones, Quejas y Denuncias, requieren ser reclasificadas.
6. Se recomienda que se canalicen y se ingresen a SISGED aquellas PQRDS que se recepcionan por redes sociales y de esta manera se les pueda hacer seguimiento.
7. El ejercicio de reclasificación de las PQRDS originan un incumplimiento de responsabilidades y posibles sanciones de ley por la demora en la respuesta de los requerimientos, por lo que el sistema y quien ingrese la información debe tener claridad de cómo se debe clasificar para poder gestionarla.
8. Actualmente el sistema SISGED se encuentra desactualizado y al momento de generar los informes necesarios para la construcción de este reportes de comportamiento de las PQRDS de la entidad como este, se presentan diferencias de datos generando confusiones y desarticulaciones en planes de acción y mejoramiento de procesos.
9. A continuación se evidencia las inconsistencias encontradas en los informes generales que entrega el SISGED y en los informes mes a mes del mismo software. En la primera tabla sacada del SISGED con valores trimestrales presenta que hubieron 49 quejas y 55 reclamos en el primer trimestre del 2021, a diferencia de la segunda tabla elaborada propiamente en la secretaria con los datos sacados mes a mes del mismo software.

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Denuncia	2	26	28	0.32 %
Queja	8	41	49	0.56 %
Reclamo	23	32	55	0.63 %

Consolidado Reclasificación Primer Trimestre 2021			
	Total Ingresos	Reclasificados	Restantes
Quejas	48	14	34
Reclamos	60	23	37
Denuncias	28	7	21
<b>Total</b>	136	44	92