

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

AÑO 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 la vigencia 2022.

La información presentada en este informe corresponde a las PQRDS recibidas entre el 1 de enero 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 competentes 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 enero 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 SIGGED Itagüí durante el año 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 enero y el 31 de diciembre de 2022 fueron recibidas un total de **38.467** 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 2021	Totales 2022
Buzones	45	99
Correo Certificado	343	192
Correo Electrónico	4363	5597
Correo Simple	280	151
Digital	0	0
Personalmente	12496	13099
Radicación Web	20773	19255
Sede Electrónica	0	42
Telefónicamente	298	32
Total	38598	38467

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, la radicación presencial y la radicación por medio de correo electrónico son los tres medios de preferencia utilizados por los ciudadanos para interponer sus PQRDS. Juntos, suman el 98,8% del total de radicados ingresados en el año 2022.

Si comparamos los ingresos totales de PQRDS del año 2021 y 2022 tuvimos una disminución de 131 radicados, para el año 2021 el total de radicados fue de: 38.598 y para el año 2022 un total de 38.467. Este comportamiento aun no cuenta con una explicación soportada con evidencias. Sin embargo, se puede deducir que, gracias al eficiente trabajo coordinado entre las Unidades Administrativas de la Municipalidad, las respuestas oportunas y coherentes se han logrado disminuir la cantidad de requerimientos ingresados.

COMPARATIVO TIPO DE SOLICITUD 2022 – 2021

Para el año 2022 al realizar un análisis Pareto de la tipificación del total de los ingresos radicados para este año, se encuentra que más del 83% de las solicitudes se encuentran relacionadas con felicitaciones y peticiones de información. Mientras que para el año 2021, este Pareto solo se encuentra relacionado con peticiones de información y peticiones de consulta como lo muestra el siguiente cuadro.

Cuadro 2: Ingreso de Solicitudes por tipo

Tipo de Solicitud	Totales 2021	Totales 2022
Denuncia	88	46
Felicitación	37	1750
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	342	338
Petición de Consulta	19	930
Petición de Consulta (T)	3530	1100
Petición de Documentación	9	996
Petición de Documentación (T)	3285	931
Petición de Información	1014	19033
Petición de Información (T)	27847	11232
Petición de Información - Ampliación	3	0
Queja	279	317
Reclamo	158	63
Solicitud de información pública	21	41
Solicitud de prescripción	1922	1630
Sugerencia	44	60
Totales	38598	38467

Fuente: Software SIGGED, enero 2022 y enero 2023

Si bien el comportamiento entre un año y otro no varía sustancialmente, la naturaleza de la tipificación aquí expuesta, demuestra que la mayoría de los requerimientos de los ciudadanos son de información para ambos años; por lo que es recomendable revisar los tiempos de respuesta y la subclasificación de estos a fondo para desarrollar canales de respuesta autónomos y sistematizados que agilicen y permiten la autogestión del usuario/ciudadano para descongestionar así el proceso de atención de PQRDS de la entidad.

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.

Para los años 2021 y 2022, ambos niveles de servicio se encontraron por encima del 90% garantizando que las PQRDS radicadas en ambos años fueron respondidas en su mayoría y lo que revela un compromiso institucional con los ciudadanos y la resolución de sus solicitudes.

Cuadro 3: Nivel de Servicio PQRDS

Nivel de Servicio PQRDS			
2021			
Canal de Recepción	Respondidas	Totales	%
Buzones	45	45	100%
Correo Certificado	343	343	100%
Correo Electrónico	4330	4363	99%
Correo Simple	280	280	100%
Digital	0	0	-
Personalmente	12361	12496	99%
Radicación Web	20650	20773	99%
Sede Electrónica	0	0	-
Telefónicamente	298	298	100%
Total	38307	38598	100%
2022			
Canal de Recepción	Respondidas	Totales	%
Buzones	94	99	95%
Correo Certificado	184	192	96%
Correo Electrónico	5476	5597	98%
Correo Simple	151	151	100%
Digital	0	0	-
Personalmente	12915	13099	99%
Radicación Web	19074	19255	99%
Sede Electrónica	42	42	100%
Telefónicamente	32	32	100%
Total	37968	38467	98,3%

Fuente: elaboración propia, enero 2023

Por último, se resalta para ambos años los medios escogidos por los ciudadanos para radicar sus requerimientos fueron los mismos: Correo electrónico, Radicación web y Personalmente. Solo hasta el 2022 se pudo evidenciar radicados en la Sede Electrónica la cual entró en funcionamiento para finales de este año.

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 los años 2021 y 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.

Cuadro 4: Cantidad de Solicitudes por Unidad Administrativa

Solicitud Recibida por Unidad Administrativa		
Dependencia	2021	2022
Secretaría de Movilidad	12002	12860
Secretaría de Hacienda	11080	10446
Secretaría de Educación	7051	6570
Secretaría de Gobierno	3207	3113
Secretaría de Medio Ambiente	1101	1277
Secretaría General	638	689
Secretaría de Salud y Protección Social	742	540
Secretaría Jurídica	563	533
Secretaría de Infraestructura	520	725
Secretaría de Seguridad	498	533
Secretaría de Vivienda y Hábitat	110	144
Departamento Administrativo de Planeación	426	381
Secretaría de Servicios Administrativos	225	203
Secretaría de Participación Ciudadana	115	158
Oficina de Control Disciplinario Interno	91	125
Secretaría de Familia	131	102
Sin asignar	5	2
Dirección Administrativa de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones -TIC-	14	10
Secretaría de Comunicaciones	12	6

Solicitud Recibida por Unidad Administrativa		
Dependencia	2021	2022
Dirección de Desarrollo Económico	32	20
Despacho del Alcalde	22	27
Secretaría de Evaluación y Control	5	3
Segurcol	0	0
Secretaría del Deporte y la Recreación	8	-

Fuente: elaboración propia, enero 2023

De acuerdo a la información registrada en el cuadro anterior se aprecia que las Unidades Administrativas con el mayor número de ingresos de PQRDS durante los años son la de Movilidad, Hacienda, Educación y Gobierno. 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 para ninguno de los 2 años y la Secretaría del Deporte y la Recreación solo reporta ingresos en el año 2021 debido a que, para el año siguiente, esta secretaria fue clausurada.

En los siguientes cuadros se puede apreciar el comportamiento de cada dependencia frente a las respuestas de las solicitudes ciudadanas ingresadas en el Software SISGED durante el año 2021 y 2022.

Cuadro 5: Solicitud por Dependencia

Solicitud por Dependencia año 2021					
Dependencia	Pendiente	Pendientes Vencidas	Respondidas	Respondidas Vencidas	Total
Secretaría de Movilidad	107	0	11885	10	12002
Secretaría de Hacienda	146	0	10930	4	11080
Secretaría de Educación	7	0	7044	0	7051
Secretaría de Gobierno	16	1	3157	33	3207
Secretaría de Medio Ambiente	5	0	1089	7	1101
Secretaría General	2	0	625	11	638
Secretaría de Salud y Protección Social	0	0	742	0	742
Secretaría Jurídica	1	0	535	27	563
Secretaría de Infraestructura	3	0	517	0	520
Secretaría de Seguridad	1	0	497	0	498

Solicitud por Dependencia año 2021					
Dependencia	Pendiente	Pendientes Vencidas	Respondidas	Respondidas Vencidas	Total
Secretaría de Vivienda y Hábitat	0	0	110	0	110
Departamento Administrativo de Planeación	1	0	425	0	426
Secretaría de Servicios Administrativos	1	0	224	0	225
Secretaría de Participación Ciudadana	0	0	115	0	115
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	0	91	0	91
Secretaría de Familia	0	0	131	0	131
Sin asignar	0	0	5	0	5
Dirección Administrativa de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones -TIC-	0	0	14	0	14
Secretaría de Comunicaciones	0	0	11	1	12
Dirección de Desarrollo Económico	0	0	32	0	32
Despacho del Alcalde	0	0	21	1	22
Secretaría de Evaluación y Control	0	0	5	0	5
Segurcol	0	0	0	0	0
Deporte y Recreación	0	0	6	2	8

Fuente: Elaboración propia, enero 2023

Cuadro 6: Solicitud por Dependencia

Solicitud por Dependencia año 2022					
Dependencia	Pendiente	Pendientes Vencidas	Respondidas	Respondidas Vencidas	Total
Secretaría de Movilidad	256	0	12603	1	12860
Secretaría de Hacienda	155	0	10289	2	10446
Secretaría de Educación	8	0	6562	0	6570

Solicitud por Dependencia año 2022					
Dependencia	Pendiente	Pendientes Vencidas	Respondidas	Respondidas Vencidas	Total
Secretaría de Gobierno	45	1	3041	26	3113
Secretaría de Medio Ambiente	13	0	1263	1	1277
Secretaría General	3	0	686	0	689
Secretaría de Salud y Protección Social	1	0	539	0	540
Secretaría Jurídica	0	0	531	2	533
Secretaría de Infraestructura	9	0	716	0	725
Secretaría de Seguridad	1	0	532	0	533
Secretaría de Vivienda y Hábitat	1	0	143	0	144
Departamento Administrativo de Planeación	6	0	374	1	381
Secretaría de Servicios Administrativos	0	0	203	0	203
Secretaria de Participación Ciudadana	0	0	158	0	158
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	0	125	0	125
Secretaría de Familia	0	0	102	0	102
Sin asignar	0	0	0	2	2
Dirección Administrativa de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones -TIC-	0	0	10	0	10
Secretaría de Comunicaciones	0	0	6	0	6
Dirección de Desarrollo Económico	0	0	19	1	20
Despacho del Alcalde	0	0	26	1	27
Secretara 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 la buena gestión de las PQRDS por parte de las diferentes dependencias de la Administración Municipal de Itagüí, dado que, más del 99% de los requerimientos fueron respondidos a tiempo y tan solo el 0,2% y 0,1% fueron respondidas fuera del tiempo para el año 2021 y 2022 respectivamente.

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: SISGED y de acuerdo a la información que estas contienen se realiza la respectiva reclasificación de aquellas que se considera pertinente.

Cuadro 7: Reclasificación

Consolidado Reclasificación año 2022			
	Total Ingresos QRD	Reclasificados QRD	Otra Clasificación
Quejas	326	164	162
Reclamos	93	54	39
Denuncias	46	6	40
Total	465	224	241

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 año 2022 a través del software de SISGED, se encontró que de un total de 326 quejas que ingresaron solo 164, es decir el 50,31% se catalogaban como quejas reales. De las 46 denuncias que se radicaron solo 6, es decir el 13,04% cumplían este criterio y correspondían a denuncias y por último, de los 93 reclamos que ingresaron, al reclasificar quedaron 54, es decir que solo el 58,06% fueron radicados de manera correcta.

De las 465 solicitudes que ingresaron como quejas, denuncias y reclamos, 224 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.

Con lo anterior podemos deducir que el 48% aproximadamente de las reclamaciones requieren una reclasificación por algún motivo, lo que hace necesario un análisis más profundo de los requerimientos, y la planeación de estrategias que ayuden a los

usuarios/ciudadanos a comprender el lugar y método adecuado para radicar sus solicitudes ante los entes correspondientes.

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

- Dentro de las particularidades encontradas en el análisis de las métricas para el año 2022 en comparación con las métricas del año 2021, encontramos una disminución en las radicaciones para este último la cual a la fecha no tiene una explicación justificada más que el compromiso de la Municipalidad en resolver a cabalidad con los requerimientos de los ciudadanos/usuarios. Esto garantiza que la respuesta es la esperada y aporta a la erradicación de la re-radición de PQRDS y disminuye así la saturación de la información solicitada.
- Según las métricas, la solicitud de información equivale casi al 80% del total de requerimientos ingresados para ambos años. Por tanto, es recomendable desarrollar plataformas o flujos de trabajo que puedan ser resueltos autónomamente por nuestros ciudadanos en nuestra sede electrónica o nuestra página web. Esto ayudará enormemente a descongestionar el sistema y a lograr una alta satisfacción con nuestros usuarios resolviendo sus requerimientos en tiempos ajustados a su necesidad.
- 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 SIGSED 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 en enero de 2022 y enero de 2023 y la información de la reclasificación fue generada mensualmente el primer día de cada mes durante ambos años. 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.
- El seguimiento, control y análisis de un sistema de PQRDS garantiza que la cadena de valor de cualquier organización pública o privada pueda mejorarse en pro del sostenimiento corporativo. Para este caso, después de realizar seguimientos anuales consecutivos, es evidente que el sistema SIGGED alberga, alerta y garantiza una radicación adecuada de información para la gestión de las necesidades de los ciudadanos. Sin embargo, es recomendable que el desarrollo de dicho proceso cuente con una gestión integral y estratégica con miras a la automatización, autogestión y a la mejora continua de este, pues de así lograrlo, este podrá ser una base inicial para la mejora de subprocesos de la municipalidad, alertas tempranas de problemas futuros y mejoras en la oferta de servicios prestados por la entidad.



JAVIER HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ
Secretario de Evaluación y Control

Correo Institucional. javier.hernandez@itagui.gov.co
Número de contacto: 604 373 7676 ext 1499

P/E Estefania Montoya Botero