

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

PRIMER SEMESTRE 2022



Javier Hernández Hernández

Secretario Evaluación y Control

Elaborado Por:

ESTEFANIA MONTOYA BOTERO

Profesional Contratista

LAURA MARÍA CASTAÑO VERGARA

Profesional Contratista

Julio de 2022

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 primer semestre de la vigencia 2022.

La información presentada en este informe corresponde a las PQRDS recibidas entre el 1 de enero y el 30 de junio del presente año 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 enero 1 y junio 30 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 primer semestre del 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 primer 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 30 de junio de 2022 fueron recibidas un total de 19.107 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

Canal de Recepción	Totales	%
Buzones	48	0.25%
Correo Certificado	101	0.53%
Correo Electrónico	2587	13.54%
Correo Simple	115	0.60%
Digital	0	0.00%
Personalmente	6326	33.11%
Radicación Web	9877	51.69%
Sede Electrónica	28	0.15%
Telefónicamente	25	0.13%
Totales	19107	100.00%

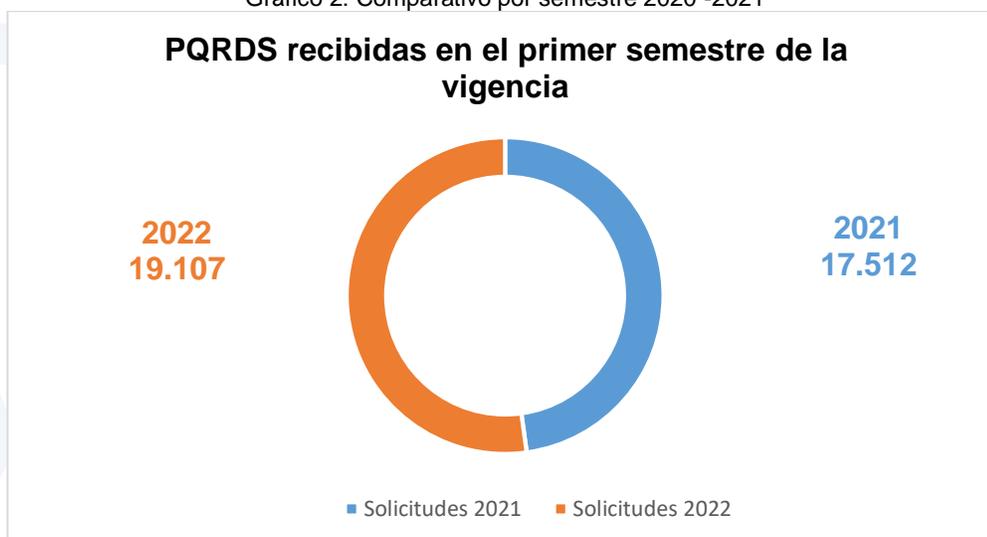
Fuente: Software SISGED, Julio 2022

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 el correo electrónico siguen posicionándose como los más utilizados por la ciudadanía con un 65.23%, equivalente a 12.464 solicitudes radicadas a través de dichos medios. Así mismo, se evidencia que la radicación presencial representa el 33.11% de las solicitudes recibidas durante el semestre, equivalente a 6.326 solicitudes.

COMPARATIVO 2022 – 2021

Al analizar el número de solicitudes recibidas durante el primer semestre de 2022 en comparación con el número de solicitudes registradas durante el mismo periodo del año inmediatamente anterior, se puede evidenciar un aumento de 1.595 PQRSD, pasando de 17.512 radicaciones en la vigencia 2021 a 19.107 radicaciones de enero a junio del presente año, tal y como se puede apreciar en el gráfico 2.

Gráfico 2: Comparativo por semestre 2020 -2021



Fuente: Elaboración Propia, Julio 7/2022

Aunque no existe una causa específica identificada para el aumento de solicitudes registradas a través de los diferentes medios dispuestos por la Administración Municipal de Itagüí, si se ha evidenciado un comportamiento similar en este ítem, entre 2020 y 2021 pues también se presentó un aumento significativo en el número de ingresos registrados en el SISGED durante el mismo periodo de dichas vigencias, pasando de 11.112 PQRSD ingresadas en 2020 a 17.512 en el 2021.

Este aumento puede deberse a que cada vez son más los ciudadanos que asumen un rol participativo y que deciden hacer uso de los canales de comunicación e interacción con las entidades públicas.

NIVEL DE SERVICIO PQRSD

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 95% en la oportunidad de respuesta sobre el total de PQRDS ingresadas durante el primer 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 y de forma telefónica se presenta una tendencia óptima de respuesta logrando un 100%, así mismo, se evidencia que la oportunidad de respuesta para las solicitudes ingresadas a través de buzones es inferior a la media, por lo cual se debe trabajar en la mejora de esta variable.

Cuadro 2: Nivel de Servicio PQRDS

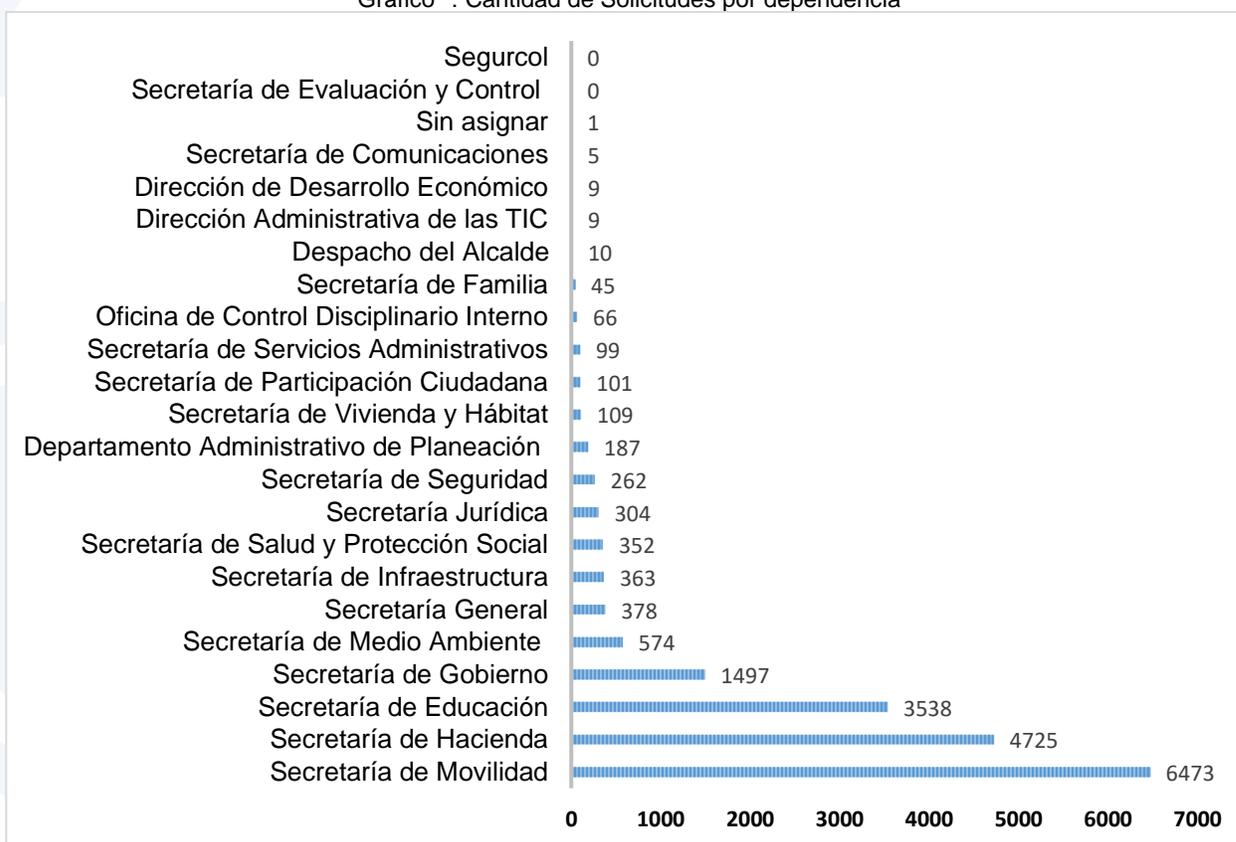
Nivel de Servicio PQRDS			
Canal de Recepción	Respondidas	Totales	%
Buzones	42	48	88%
Correo Certificado	92	101	91%
Correo Electrónico	2427	2587	94%
Correo Simple	112	115	97%
Digital	0	0	N.A.
Personalmente	5987	6326	95%
Radicación Web	9445	9877	96%
Sede Electrónica	28	28	100%
Telefónicamente	25	25	100%
Totales	18158	19107	Promedio 95%

Fuente: elaboración propia, julio 2022

GESTIÓN DE PQRSD 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 primer 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 : Cantidad de Solicitudes por dependencia



Fuente: Elaboración propia, Julio 2022

De acuerdo a la información registrada en el gráfico se puede apreciar que las Secretarías con el mayor número de ingresos de PQRDS durante el semestre son la de Movilidad con 6.473 registros, la de Hacienda con 4.725, la de Educación con 3.583 y la de Gobierno con 1.479. 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 y la Secretaría de Evaluación y Control no se reportan PQRDS recibidas durante el semestre. Seguidos por la Secretaría de Comunicaciones y las Direcciones Administrativas de Desarrollo Económico y de las 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.

Dependencia	Pendientes	Pendientes Vencidas	Respondidas	Respondidas Vencidas	Total
Secretaría de Movilidad	289	0	6183	1	6473
Secretaría de Hacienda	314	0	4410	1	4725
Secretaría de Educación	49	0	3489	0	3538
Secretaría de Gobierno	113	0	1381	3	1497
Secretaría de Medio Ambiente	45	0	528	1	574
Secretaría General	17	0	361	0	378
Secretaría de Salud y Protección Social	14	0	338	0	352
Secretaría Jurídica	5	0	297	2	304
Secretaría de Infraestructura	36	0	327	0	363
Secretaría de Seguridad	1	0	261	0	262
Secretaría de Vivienda y Hábitat	3	0	106	0	109
Departamento Administrativo de Planeación	12	0	174	1	187
Secretaría de Servicios Administrativos	5	0	94	0	99
Secretaría de Participación Ciudadana	7	0	94	0	101
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0	65	0	66
Secretaría de Familia	0	0	45	0	45
Sin asignar	0	0	1	0	1
Dirección Administrativa de las TIC	0	0	9	0	9
Secretaría de Comunicaciones	0	0	5	0	5
Dirección de Desarrollo Económico	1	0	8	0	9
Despacho del Alcalde	0	0	10	0	10
Secretaría de Evaluación y Control	0	0	0	0	0
Segurcol	0	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia, Julio 7/2022

Estos datos dejan en evidencia una buena gestión de las PQRSD 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 4% se encuentran pendientes de respuesta y 9 fueron respondidas 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.

Consolidado Reclasificación Primer Semestre 2022			
	Total Ingresos QRD	Reclasificados QRD	Otra Clasificación
Quejas	175	94	81
Reclamos	59	31	28
Denuncias	24	5	19
Total	258	130	128

Fuente: Elaboración propia, Julio 7/2022

Luego de realizar la revisión detallada de los textos de cada una de las quejas, denuncias y reclamos que ingresaron durante el primer semestre 2022 a través del software de SISGED, se encontró que de un total de 175 quejas que ingresaron solo 94, es decir el 53,71% se catalogaban como quejas reales. De las 24 denuncias que se radicaron solo 5, es decir el 20,83% cumplían este criterio y correspondían a denuncias y por último, de los 59 reclamos que ingresaron, al reclasificar quedaron 31, es decir que solo el 52,54% fueron radicados de manera correcta.

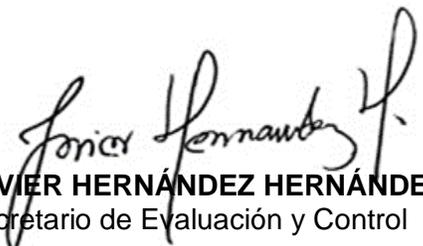
De las 258 solicitudes que ingresaron como quejas, denuncias y reclamos, 130 presentaron alguna novedad en la radicación y correspondían a otros conceptos como querellas, solicitudes de intervención por parte de otras dependencias en su gran mayoría, quejas contra entidades privadas, solicitud de prescripción, entre otros.

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

- Si bien el número de PQRSD respondidas en fechas posteriores al vencimiento de las mismas es bajo, se debe tener presente que cada que se responde una solicitud por fuera de los tiempos se vulneran los derechos del ciudadano que la registra y se afecta la imagen y la reputación de la Administración ante dicho ciudadano y su entorno. Es por esto que las diferentes dependencias de la Administración Municipal deben seguir trabajando arduamente con el fin de lograr que la totalidad de las solicitudes de los ciudadanos se respondan dentro de los tiempos establecidos por la Ley y las normativas vigentes.
- Es muy importante que se implementen periódicamente estrategias que permitan que el público interno y externo de la entidad identifique con claridad cada una de las clasificaciones de las PQRDS, de esta forma se podrán evitar o disminuir el número de Peticiones, Quejas y Denuncias que requieran reclasificación.
- Es muy importante que los funcionarios responsables de dar respuesta a las solicitudes de los ciudadanos conozcan e interioricen la necesidad de responder en los términos estipulados por la Ley, implementando un lenguaje claro y preciso y abarcando cada uno de los temas o inquietudes expresados por los solicitantes.
- Es importante 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.
- Si bien no existe una directriz que obligue a las entidades a tomar sus redes como un canal de recepción de PQRDS, es indiscutible que estas se han convertido en una herramienta informativa y de interacción fundamental para las entidades públicas ya que constituyen un canal de contacto cercano con los ciudadanos, a través del cual es posible dar respuesta de manera ágil a sus inquietudes y comentarios.

Por esto, se recomienda que la Alcaldía de Itagüí analice la viabilidad de ingresar al SISGED aquellas PQRDS que recibidas por redes sociales y de esta manera se les pueda hacer seguimiento; teniendo presente que en caso de hacerlo, se requerirán procesos adicionales relacionados con la identificación de peticiones, verificación de información, gestión documental y archivo, entre otros.

- Los reportes generales necesarios para la elaboración del presente informe fueron generados el 5 de julio de 2022 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

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

P/E Laura María Castaño Vergara/Estefanía Montoya Botero