



**Alcaldía  
de Itagüí**

# **INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS – (PQRDS) SEGUNDO SEMESTRE 2023**



**Javier Hernández Hernández**  
Secretario Evaluación y Control

Elaborado Por:

**ESTEFANIA MONTOYA BOTERO**  
Profesional Contratista

Enero de 2024



**Todos** somos Itagüí

[www.itagui.gov.co](http://www.itagui.gov.co)



NIT. 890.980.093-8 • PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55  
Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia



SC-CER314190



**Alcaldía  
de Itagüí**

## 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 2023.

La información presentada en este informe corresponde a las PQRDS recibidas entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del año 2023 y que se encuentran cargadas en el software SIGED “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 solución.

*Todos* somos Itagüí



*Todos* somos Itagüí

[www.itagui.gov.co](http://www.itagui.gov.co)



NIT. 890.980.093-8 • PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55  
Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)  
Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia



SC-CER314190



## OBJETIVO

Verificar la información estadística y el tratamiento, seguimiento y control 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 2023, 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 segundo semestre del 2023.

## 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 2023 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 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 778 de 2022 Por medio del Cual se establece los canales y horarios de atención a la Ciudadanía en la Administración Municipal de Itagüí.

## 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 2023 fueron recibidas un total de 26.075 solicitudes a través de los diferentes medios dispuestos para tal fin, entre los cuales la radicación de forma presencial (personalmente), el correo electrónico y la sede electrónica fueron los más utilizados, tal y como se puede apreciar en el siguiente cuadro.

Nivel de Servicio PQRDS		
Canal de Recepción	Totales	%
Buzones	48	0%
Correo Certificado	697	3%
Correo Electrónico	6223	24%
Correo Simple	9	0%
Digital	0	0%
Personalmente	8536	33%
Radicación Web	3212	12%
Sede Electrónica	7344	28%
Telefónicamente	6	0%
<b>Total</b>	<b>26075</b>	<b>100%</b>

Cuadro 1: Ingreso de Solicitudes por canal de recepción  
Fuente: Software SISGED, Enero 2024

De acuerdo a la información registrada en el cuadro 1, se puede apreciar, además, que los medios de radicación virtual a través de la sede electrónica y el correo electrónico siguen posicionándose como los más utilizados por la ciudadanía con un 52%, equivalente a 13.567 solicitudes radicadas a través de dichos medios. Así mismo, se evidencia que la radicación presencial representa el 33% de las solicitudes recibidas durante el semestre, equivalente a 8.536 solicitudes.



## COMPARATIVO 2022 – 2023

Al analizar el número de solicitudes recibidas durante el segundo semestre de 2023 en comparación con el número de solicitudes registradas durante el mismo periodo del año inmediatamente anterior, se puede evidenciar un aumento de 6.734 PQRDS, pasando de 19.347 radicaciones en la vigencia 2022 a 26.075 radicaciones de julio a diciembre del año 2023, tal y como se puede apreciar en el gráfico 2.

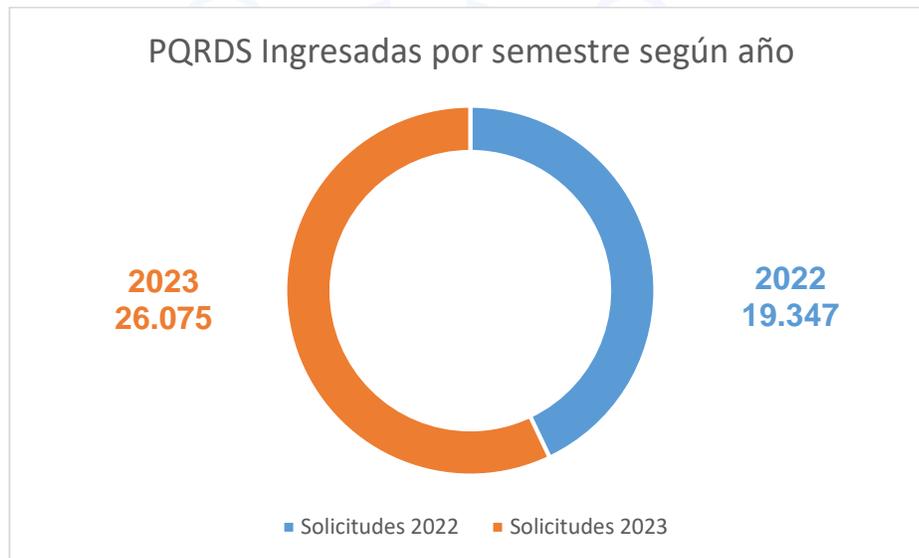


Gráfico 2: Comparativo por semestre 2022 -2023  
Fuente: Elaboración Propia, Enero 2024

Aunque no existe una causa específica identificada para el aumento de estas solicitudes, 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 para radicar sus solicitudes.



## 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 2023. Lo que revela un compromiso institucional con los ciudadanos y la resolución de sus solicitudes.

También se evidencia que frente a las solicitudes ingresadas todas se encuentran por encima de la media, lo que evidencia el alto compromiso de la municipalidad por dar respuesta oportuna a todas las radicados de la ciudadanía. Ahora cabe resaltar, que este dato se puede ver alterado por el día en el que la información base para la construcción de este informe fue extraída del software SISGED, puesto que la PQRDS pendientes por responder estarían dentro de los parámetros establecidos para su solución y podrían entrar en la categoría de “respuesta oportuna” lo que podría cambiar el % de cumplimiento de estos dos canales.

Nivel de Servicio PQRDS			
Canal de Recepción	Respondidas	Totales	%
Buzones	46	48	96%
Correo Certificado	671	697	96%
Correo Electrónico	6008	6223	97%
Correo Simple	9	9	100%
Digital	0	0	N.A
Personalmente	8179	8536	96%
Radicación Web	3202	3212	100%
Sede Electrónica	6915	7344	94%
Telefónicamente	6	6	100%
Promedio			97%

Cuadro 2: Nivel de Servicio PQRDS  
Fuente: Elaboración propia, Enero 2024



## 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 2023 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 SIGGED.



Gráfico 3: Cantidad de Solicitudes por dependencia  
Fuente: Elaboración propia, Enero 2024

De acuerdo a la información registrada en el gráfico 3 se puede apreciar que las Secretarías con el mayor número de ingresos de PQRDS durante el semestre son la de Movilidad con 12.974 registros, la de Hacienda con 6.708, la de Educación con 2.647 y la de Gobierno con 1.434. 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 Evaluación y Control y la Secretaría de Comunicaciones con 1 ingreso cada una.

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.

Solicitud por Dependencia					
Dependencia	Pendiente	Pendientes Vencidas	Respondidas	Respondidas Vencidas	Total
Secretaría de Movilidad	696	0	12275	3	12974
Secretaría de Hacienda	216	0	6491	1	6708
Secretaría de Educación	39	0	2608	0	2647
Secretaría de Gobierno	23	0	1408	3	1434
Secretaría de Medio Ambiente	21	0	499	0	520
Secretaría de Infraestructura	7	0	300	0	307
Secretaría General	14	0	279	0	293
Secretaría de Seguridad	1	0	250	0	251
Secretaría de Salud y Protección Social	2	0	237	0	239
Departamento Administrativo de Planeación	12	0	175	0	187
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	0	165	0	166
Secretaría Jurídica	2	0	132	3	137
Secretaría de Servicios Administrativos	2	0	67	0	69
Secretaría de Familia	0	0	45	0	45
Secretaría de Vivienda y Hábitat	1	0	37	0	38
Secretaría de Participación Ciudadana	0	0	33	0	33
Dirección de Desarrollo Económico	0	0	10	0	10
Despacho del Alcalde	1	0	7	1	9
Dirección Administrativa de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones -TIC-	1	0	5	0	6
Secretaría de Evaluación y Control	0	0	1	0	1
Secretaría de Comunicaciones	0	0	1	0	1
Segurcol	0	0	0	0	0
Sin asignar	0	0	0	0	0

Cuadro 3: Cantidad de Solicitudes por dependencia  
Fuente: Elaboración propia, Enero 2024

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 del total de solicitudes recibidas

durante el segundo semestre de 2023 (26.075) el 0,04% de estos ingresos se encuentran vencidas, en la categoría de respondidas vencidas y un 0% en la categoría de pendientes vencidas. Ahora, cabe resaltar que el 4% del total aún se encuentra pendiente de responder. Sin embargo, como se especificó en los párrafos anteriores, esto puede deberse al día en el que la información fue extraída del software SISGED y estos ingresos se encontraban en un estado pendiente, pero podrían entrar en la categoría de “respondidas oportunamente” una vez se gestione la totalidad de los ingresos.

## 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 2023			
	Total Ingresos QRD	Reclasificados QRD	Otra Clasificación
<b>Quejas</b>	125	64	61
<b>Reclamos</b>	31	17	14
<b>Denuncias</b>	15	5	10
<b>Total</b>	171	86	85

Cuadro 4: Consolidado de Reclasificación Segundo Semestre 2023  
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 2023 a través del software de SISGED, se encontró que de un total de 125 quejas que ingresaron solo 64, es decir el 51,2% se catalogaban como quejas reales. De las 15 denuncias que se radicaron solo 5, es decir el 33,3% cumplían este criterio y correspondían a denuncias y por último, de los 31 reclamos que ingresaron, al reclasificar quedaron 17, es decir que solo el 54,8% fueron radicados de manera correcta.

De las 171 solicitudes que ingresaron como quejas, denuncias y reclamos, 85 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

- Los reportes generales necesarios para la elaboración del presente informe fueron generados el 3 de enero de 2024 y la información de la reclasificación fue generada mensualmente el primer día de cada mes. Cabe aclarar que el SISGED 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.
- Casi el 50% de los radicados fueron objeto de reclasificación de requerimientos, esto 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 SISGED con solicitudes inapropiadas y que el público externo logre una solución real a su requerimiento.
- Como se especifica en el informe, hoy por hoy no hay razón específica que explique el aumento de radicaciones entre las vigencias. Si bien esto puede ser un comportamiento normal, es importante que la Municipalidad tenga claridad de los motivos de estos aumentos. Bien sea o para desarrollar sistemas de autogestión o de soluciones con IA que aporten al descongestionamiento del sistema y den solución oportuna y ágil a las solicitudes de los ciudadanos.
- El tipo de PQRDS más radicada es: “Petición de Información” Por tanto, se recomienda profundizar en la radicación de las mismas y evaluar la posibilidad de automatizar o autogestionar las respuestas. Pues estas representan el 73% de los ingresos del total de los radicados para este semestre y cuya autogestión podría descongestionar el sistema de PQRDS de la municipalidad.
- 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.

  
**JAVIER HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ**  
Secretario de Evaluación y Control

Correo Institucional. [javier.hernandez@itagui.gov.co](mailto:javier.hernandez@itagui.gov.co)

Número de contacto: 3166921357

P/E Estefanía Montoya Botero

