

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS – (PQRDS) SEGUNDO SEMESTRE 2020



[Registrar Solicitud](#)

[Consultar Solicitud](#)

Javier Hernández Hernández
Secretario Evaluación y Control

Elaborado Por:
YANET ELIANA MARIN VILLA
Profesional Contratista

Enero de 2021

INTRODUCCIÓN

La Secretaría de Evaluación y Control 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 que la ciudadanía interpone ante la Entidad. Este informe corresponde al Segundo Semestre del año 2020.

El Municipio de Itagüí utiliza el software SISGED “Sistema de Gestión Documental de Alcaldía de Itagüí”, el cual permite a la ciudadanía interponer denuncias, felicitaciones, personería Jurídica o Propiedad Horizontal, petición de consulta, petición de documentación, petición de información, queja, reclamo, solicitud de información pública, solicitud de prescripción y sugerencias; todo ello con el objeto de permitir a las diferentes dependencias de la Administración Municipal la emisión de una respuesta oportuna, las cuales estarán sujetas a los tiempos determinados por la ley.

La información dispuesta en este informe, contempla las PQRDS recibidas por los diferentes canales de comunicación habilitados por la Alcaldía de Itagüí durante el periodo comprendido entre julio 1 y diciembre 31 de 2020.

OBJETIVO

El presente informe se elaboró con los datos contenidos en el software SIGGED, este contiene la información de todas y cada una de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes presentadas por los usuarios de la Administración Municipal a través de los diferentes canales que la entidad ha dispuesto para tal fin.

ALCANCE

Verificar la oportunidad de las respuestas efectuadas por la Administración Municipal a las PQRDS recibidas por la ciudadanía durante el segundo semestre (julio 1 a diciembre 31 de 2020), con el fin de brindar una atención oportuna y de calidad que permita incorporar la voz del ciudadano en la construcción de una Institución ágil, moderna y transparente, brindando mas oportunidades de participación a la ciudadanía.

NORMATIVIDAD

Con este informe se da cumplimiento a la normatividad vigente, en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión del Municipio durante el primer semestre de 2020 en materia de cumplimiento de las PQRDS.

- 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.

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

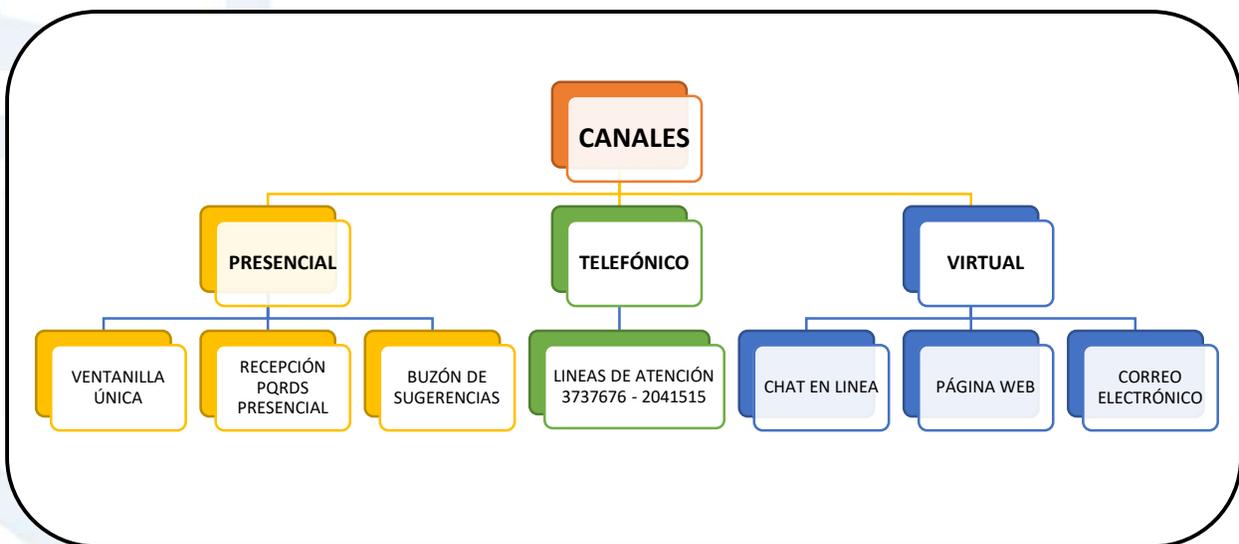
que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada. Tiempo de solución y respuesta es de (15) quince días hábiles.

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. Los mecanismos de atención para cada canal se observan en la siguiente ilustración.

Grafica 1: Canales de Atención



Fuente: Elaboración Propia

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.

RESULTADO DE LAS SOLICITUDES

1. TOTAL DE INGRESO DE SOLICITUDES POR CANAL DE RECEPCIÓN

De acuerdo con el software SISGED vigente en el Municipio de Itagüí, entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2020 se observa un total de 13.675 ingresos de solicitudes, de los cuales 12.598 (92,12%) ya fueron respondidas oportunamente y 1.077 (7,87%), quedaron pendientes.

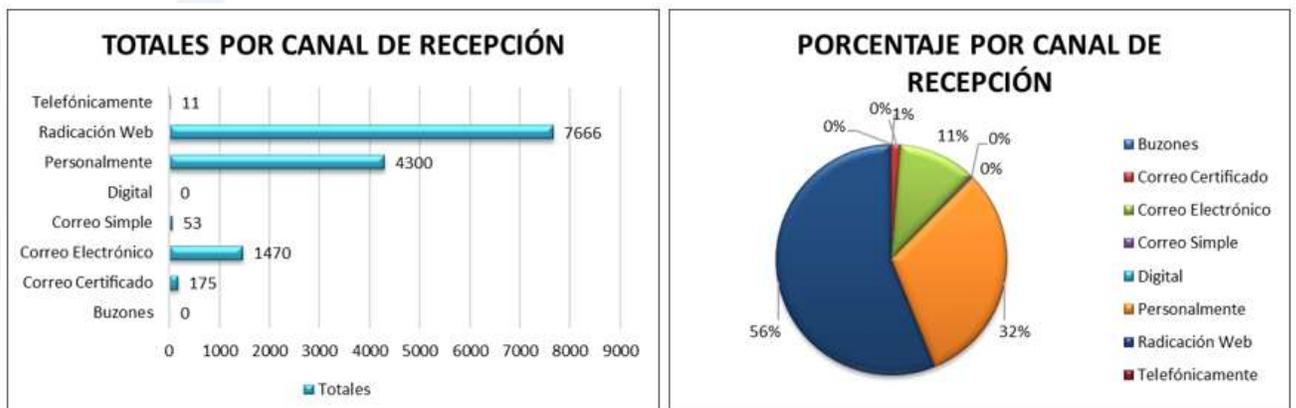
Cuadro 1: Ingreso de Solicitudes por canal de recepción

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Buzones	0	0	0	0 %
Correo Certificado	29	146	175	1,28 %
Correo Electrónico	114	1356	1470	11 %
Correo Simple	12	41	53	0,39 %
Digital	0	0	0	0 %
Personalmente	474	3826	4300	31,44 %
Radicación Web	448	7218	7666	56 %
Telefónicamente	0	11	11	0,08 %
TOTALES	1077	12598	13675	100 %

Fuente: Software SISGED, Enero 1 de 2021

Aunque las actividades de promoción y motivación al uso de los canales digitales disponibles para la radicación de solicitudes se han ejecutado, la evidencia muestra que un 31,44% (4.300) de los requerimientos por parte de los usuarios y la comunidad son realizados de manera presencial, representando un 67% (9.136) del total de las solicitudes recibidas. (grafico 2)

Grafico 2



Fuente: Elaboración propia, Enero 2021

El gráfico 3 muestra un comparativo entre el segundo semestre de 2019 y el segundo semestre de 2020, donde se puede apreciar una disminución del 1,46%, es decir 202 solicitudes menos que en el 2019; al pasar de 13.877 a 13.675. En el análisis realizado se atribuye que la disminución puede estar ligada a la emergencia sanitaria actual que atraviesa no solo el país sino el municipio.

Gráfico 3: Comparativo por semestre 2019 -2020

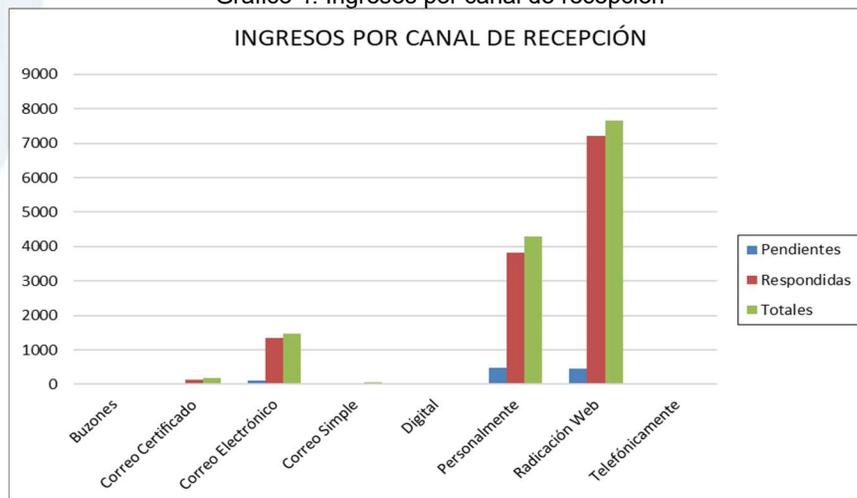


Fuente: Elaboración Propia, Enero 2021

2. CANALES DE INTERACCIÓN

El gráfico 4 expone el estado de las solicitudes, las cuales están clasificadas en tres tipos: pendientes, respondidas y totales. Es importante seguir trabajando en la promoción y apertura del canal de las Redes Sociales para que la comunidad se apropie de ellos como una opción adicional y ágil para la recepción de las solicitudes.

Gráfico 4: Ingresos por canal de recepción



Fuente: Elaboración Propia, Enero 2021

Se puede observar que para el segundo semestre del año 2020 se dio respuesta eficiente a 12.598 solicitudes que equivalen a un 92,12% y dejando como solicitudes pendientes 1.077 (7,87%), lo que muestra una excelente respuesta a la comunidad, y le coloca a la Administración el reto de alcanzar el 100% de satisfacción y oportunidad en las respuestas.

3. TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD

Por medio de los diferentes canales de recepción que tiene habilitados la Administración Municipal para recibir las 15 clases de solicitudes que los ciudadanos pueden entregar al Municipio y permitiendo con ello que la comunidad tenga una variedad de opciones para expresar sus opiniones y/o requerimientos, en el cuadro 2 se describen las 15 clases de ingresos adoptados por el Software SISGED de la Administración Municipal y el estado de dicha solicitud para el cierre del segundo semestre del 2020.

Cuadro 2: Ingresos por tipo de solicitud y estado

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Denuncia	8	61	69	0,50 %
Felicitación	4	29	33	0,24 %
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	0	146	146	1,07 %
Petición de Consulta	5	137	142	1,04 %
Petición de Consulta (T)	105	1004	1109	8,11 %
Petición de Documentación	2	287	289	2,11 %
Petición de Documentación (T)	101	1837	1938	14,17 %
Petición de Información	25	1500	1525	11,15 %
Petición de Información (T)	688	6675	7363	53,84 %
Petición de Información - Ampliación	1	2	3	0,02 %
Queja	15	185	200	1,46 %
Reclamo	47	170	217	1,59 %
Solicitud de información pública	0	10	10	0,07 %
Solicitud de prescripción	70	504	574	4,20 %
Sugerencia	6	51	57	0,42 %
TOTALES	1077	12598	13675	100 %

Fuente: Software SISGED, Enero 1 de 2021

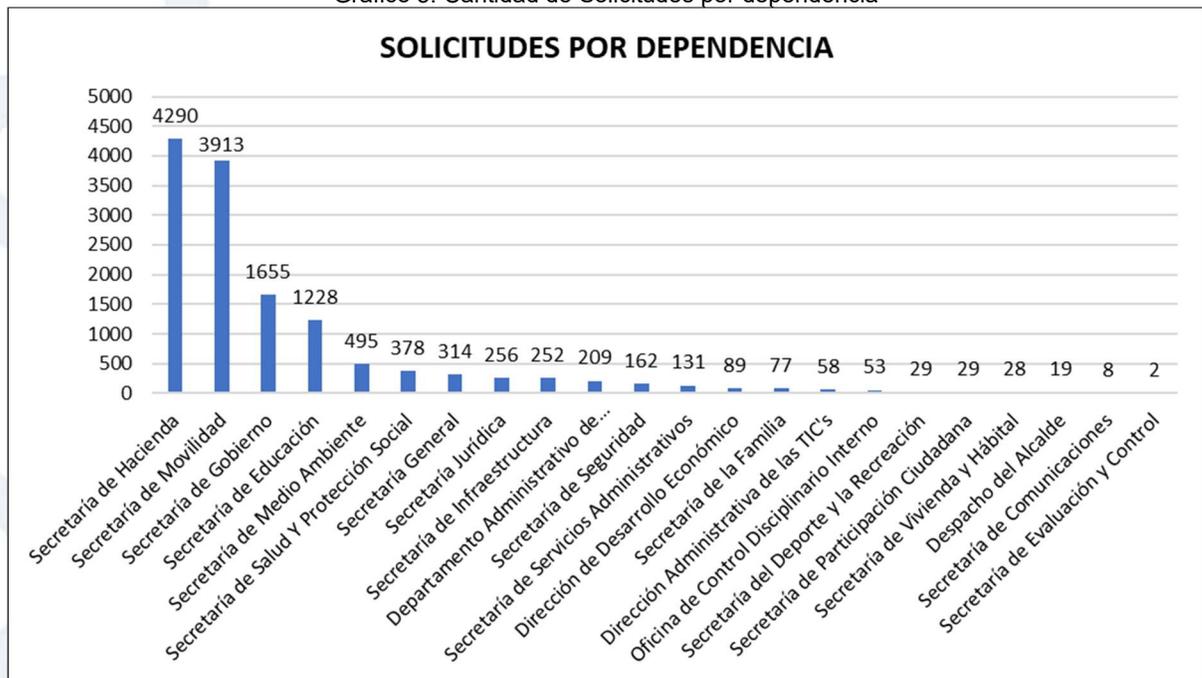
Al realizar un análisis de Pareto, claramente se puede apreciar que tan solo tres (3) tipos de solicitudes de las 15 que hay en total, contribuyen con el 79,16%. Esto da a entender que es allí donde se deben hacer los mayores esfuerzos para entregar un buen servicio a la comunidad.

4. 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 gráfico 5) y apreciar el comportamiento de cada dependencia frente a las respuestas a las solicitudes ingresadas en el Software SIGGED por parte de la comunidad.

Se observa claramente como las Secretarías que tienen procesos misionales y de atención permanente a usuarios y contribuyentes son las de mayor recepción de PQRDS.

Gráfico 5: Cantidad de Solicitudes por dependencia



Fuente: Elaboración propia, Enero 2021

En el cuadro 3 se puede apreciar el comportamiento de cada dependencia frente a las respuestas de las solicitudes ingresadas en el Software SIGGED por parte de la comunidad, donde la Secretaría de Hacienda cerró el segundo semestre con 362 solicitudes pendientes por responder.

355 dentro del rango y 7 fuera del rango sobre un total de 4.290 y adicional 462 solicitudes fueron respondidas fuera del rango. La Secretaría de Movilidad terminó el segundo semestre con 125 solicitudes respondidas fuera de rango, 467 pendientes por responder dentro del rango y 7 fuera del rango, sobre un total de 3.913 recibidas; en resumen, la Administración Municipal entregó 744 respuestas fuera del rango y terminó el segundo semestre de 2020 con 1.077 respuestas pendientes, 1.054 dentro del rango de tiempo y 23 fuera del rango.

Cuadro 3: Respuestas por dependencia

Dependencias	Ingresos	Pendientes Dentro del Rango	Pendientes Fuera del Rango	Respondidas Dentro del Rango	Respondidas Fuera del Rango
Secretaría de Hacienda	4290	355	7	3466	462
Secretaría de Movilidad	3913	467	7	3314	125
Secretaría de Gobierno	1655	78	4	1509	64
Secretaría de Educación	1228	30	1	1191	6
Secretaría de Medio Ambiente	495	36	0	434	25
Secretaría de Salud Y Protección Social	378	12	0	362	4
Secretaría General	314	8	0	291	15
Secretaría Jurídica	256	3	0	238	15
Secretaría de Infraestructura	252	19	0	231	2
Departamento Administrativo de Planeación	209	18	1	180	10
Secretaría de Seguridad	162	4	0	154	4
Secretaría de Servicios Administrativos	131	6	0	119	6
Dirección de Desarrollo Económico	89	1	0	87	1
Secretaría de la Familia	77	6	0	70	1
Dirección Administrativa de las TIC's	58	4	1	53	0
Oficina de Control Disciplinario Interno	53	4	0	48	1
Secretaría del Deporte y la Recreación	29	0	0	27	2
Secretaría de Participación Ciudadana	29	1	0	28	0
Secretaría de Vivienda y Hábital	28	0	0	28	0
Despacho del Alcalde	19	0	1	18	0
Secretaría de Comunicaciones	8	2	1	4	1
Secretaría de Evaluación y Control	2	0	0	2	0
TOTALES	13675	1054	23	11854	744

Fuente: Elaboración propia, Enero 2021

A continuación en el cuadro 4 se relaciona en forma descendente por tipo de solicitud, aquellas PQRDS que fueron respondidas extemporáneamente, de acuerdo al tiempo estipulado para la respuesta.

Cuadro 4: Solicitudes respondidas fuera del rango de tiempo

RESPONDIDAS FUERA DEL RANGO			
TIPO SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE	TOTAL INGRESOS
Petición Información	416	4,72%	8822
Petición Documentación	50	2,27%	2201
Petición de Consulta	31	2,48%	1250
Solicitud Prescripción	17	2,92%	583
Reclamo	13	5,78%	225
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	10	6,94%	144
Queja	6	3,02%	199
Denuncia	1	1,37%	73
Solicitud Información Pública	1	10,00%	10

Fuente: Elaboración propia, Enero 2021

En el cuadro 5, se puede observar el comportamiento en los tiempos de respuesta de las dependencias con mayores ingresos, como son: la Secretaría de Hacienda, la Secretaría de Movilidad, Secretaría de Gobierno y Consorcio SETI (Secretaría de Educación).

Cuadro 5

Secretaría de Hacienda	PQRDS	Respondidas	Pendientes	Secretaría de Movilidad	PQRDS	Respondidas	Pendientes
Petición de Información	2803	2594	209	Petición de Información	2834	2480	354
Petición de Documentación	468	436	32	Petición de Documentación	467	429	38
Petición de Consulta	419	385	34	Petición de Consulta	356	312	44
Solicitud de Prescripción	444	377	67	Solicitud de Prescripción	130	127	3
Reclamo	115	97	18	Reclamo	63	36	27
Queja	28	26	2	Queja	36	34	2
Solicitud de Información Pública	6	6	0	Sugerencia	14	10	4
Denuncia	5	5	0	Denuncia	7	6	1
Felicitación	1	1	0	Felicitación	3	2	1
Sugerencia	1	1	0	Solicitud de Información Pública	3	3	0
Total	4289	3927	362	Total	3913	3439	474

Secretaría de Gobierno	PQRDS	Respondidas	Pendientes	Secretaría de Educación	PQRDS	Respondidas	Pendientes
Petición de Información	1337	1281	56	Petición de Documentación	818	810	8
Petición de Documentación	104	99	5	Petición de Información	225	220	5
Petición de Consulta	101	95	6	Petición de Consulta	169	152	17
Queja	54	48	6	Queja	8	8	0
Denuncia	34	27	7	Reclamo	3	3	0
Reclamo	15	13	2	Felicitación	3	2	1
Sugerencia	6	6	0	Denuncia	1	1	0
Felicitación	3	3	0	Sugerencia	1	1	0
Solicitud de Información Pública	1	1	0	Solicitud de Información Pública	0	0	0
Solicitud de Prescripción	0	0	0	Solicitud de Prescripción	0	0	0
Total	1655	1573	82	Total	1228	1197	31

Fuente: Elaboración propia, Enero 2021

5. RECLASIFICACIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y RECLAMOS

Luego de realizar la revisión exhaustiva de cada una de las quejas, denuncias y reclamos que ingresaron mes a mes a través del software de SIGGED, se realizó la respectiva reclasificación, quedando de la siguiente manera:

Cuadro 6 Reclasificación Julio

	INGRESOS	RECLASIFICACION	OTROS
QUEJAS	28	16	12
DENUNCIAS	7	1	6
RECLAMOS	7	7	0
TOTALES	42	24	18

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 7 Reclasificación Agosto

	INGRESOS	RECLASIFICACION	OTROS
QUEJAS	17	10	7
DENUNCIAS	7	1	6
RECLAMOS	12	12	0
TOTALES	36	23	13

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 8 Reclasificación Septiembre

	INGRESOS	RECLASIFICACION	OTROS
QUEJAS	13	9	4
DENUNCIAS	6	0	6
RECLAMOS	18	18	0
TOTALES	37	27	10

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 9 Reclasificación Octubre

	INGRESOS	RECLASIFICACION	OTROS
QUEJAS	30	14	16
DENUNCIAS	14	2	12
RECLAMOS	45	37	8
TOTALES	89	53	36

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 10 Reclasificación Noviembre

	INGRESOS	RECLASIFICACION	OTROS
QUEJAS	61	23	38
DENUNCIAS	21	1	20
RECLAMOS	89	77	12
TOTALES	171	101	70

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 11 Reclasificación Diciembre

	INGRESOS	RECLASIFICACION	OTROS
QUEJAS	42	14	28
DENUNCIAS	19	1	18
RECLAMOS	98	89	9
TOTALES	159	104	55

Fuente: Elaboración propia

Como se puede evidenciar en su gran mayoría las solicitudes que ingresan a la Administración como quejas, denuncias y reclamos deben ser reclasificadas porque no pertenecen a estas tipologías.

Cuadro 12 Consolidado Reclasificación Segundo Semestre 2020

	INGRESOS	RECLASIFICACION	OTROS
QUEJAS	191	86	105
DENUNCIAS	74	6	68
RECLAMOS	269	240	29
TOTALES	534	332	202

Fuente: Elaboración propia

Luego de realizar la revisión detallada de los textos de cada una de las quejas, denuncias y reclamos que ingresaron durante el segundo semestre 2020 a través del software de SIGGED, se encontró que de 191 quejas que ingresaron solo 86 es decir el 45,02% se catalogaban como quejas reales. De las 74 denuncias que se radicaron solo 6, es decir el 8,10% cumplían para este criterio. Los reclamos en su gran mayoría si se encontraban radicados de manera correcta, de los 269 reclamos que ingresaron, al reclasificar quedaron 240, de estos, eran realmente reclamos 221, es decir, que fueron radicados de manera correcta y los 19 restantes surgen de reclasificar 12 Quejas y 7 Denuncias.

De las 534 solicitudes que ingresaron como quejas, denuncias y reclamos, 202 estaban mal radicadas 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

- Entre los resultados relevantes obtenidos a través del Software SIGGED se destaca la medición de eficacia de la administración en cuanto a las respuestas por tiempo de solución, donde la calificación fue del 86,68% siendo 100% la excelencia; sin embargo, es importante que los funcionarios sean claros y oportunos en las respuestas a las solicitudes para lograr la satisfacción de la comunidad, dado que a pesar de ser un buen indicador, este disminuyó respecto al primer semestre de 2020 en donde fue del 92,12% (ver cuadro 13 y gráfica 6).

Cuadro 13

EFICACIA	PORCENTAJE
General de Respuesta	92,12%
Respuesta por Tiempos de Solución	86,68%

Gráfica 6

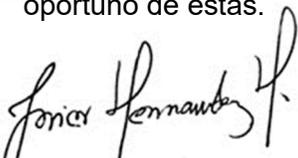


Fuente: Elaboración propia

- Se recomienda trabajar con las dependencias en la creación de los subtemas relevantes para cada Secretaría; esto con el fin de realizar una mejor clasificación y análisis de las PQRDS que ingresan a través del Software SIGGED; ya que durante el análisis de la información se pudo evidenciar que de las 534 solicitudes que ingresaron a la Administración Municipal, 191 (35,76%) se clasificaron como quejas, sin embargo de estas solo 86 se constituyen en quejas reales contra la entidad, es decir el (16,10%); así mismo ocurre con los reclamos y las denuncias.
- Se recomienda seguir generando estrategias para la utilización de la radicación web como otro canal de acceso para presentar sus solicitudes.
- Se recomienda continuar con las capacitaciones al personal de atención al ciudadano para la adecuada clasificación de las PQRDS que ingresan a la Administración Municipal; dado que luego de la que se realizó, se evidencia una disminución los Reclamos, Quejas y Denuncias, que ingresan y que a su vez requieren ser reclasificadas.

5. Con el fin de ajustar los tiempos de respuesta a las PQRDS y así lograr una mejoría en la medición de este indicador, se recomienda enfocar los esfuerzos de ajuste en las secretarías que aportan mayormente a su detrimento las cuales son las Secretaría de Hacienda y la Secretaría de Movilidad.
6. Es importante generar mecanismos adicionales de respuesta para eliminar la probabilidad de que se generen PQRDS pendientes fuera del rango.
7. De acuerdo al Decreto Municipal No. 171 del 27 de enero de 2020 *“POR EL CUAL SE MODIFICA Y AJUSTA LA ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL MUNICIPIO DE ITAGÜÍ”* se establecieron los cambios de denominación de algunas dependencias de la Administración, la supresión de otras y la creación de algunas. Por lo tanto, se solicita la revisión de los tipos de propietarios en el Software de SIGGED, dado que al realizar la división por dependencias se encontró que aun figuran dependencias que desaparecieron como los son la Secretaría de Deportes y Recreación.
8. Se recomienda el refuerzo en la difusión a la comunidad de los canales existentes para la recepción de PQRDS, especialmente aquellos concernientes a los canales digitales, los cuales constituye una forma segura y eficaz para que la comunidad ejerza sus derechos.
9. Es pertinente evaluar la manera de que el usuario una vez interponga una PQRDS pueda realizarle seguimiento por el canal digital por medio de un número radicado que garantice, y cuente como igual al radicado físico de una PQRDS. Esto con el fin de estimular a los usuarios a hacer uso de este medio de radicación y disminuir a su vez la radicación física.
10. Si bien el informe no evidencia directamente si alguna de las PQRDS analizadas, fueron ingresadas por redes sociales, es importante no descuidar este canal de comunicación con los usuarios pues puede generar descontento y desinformación en la comunidad. Por tanto, se recomienda informar a la comunidad que este no es el medio idóneo para interponer una PQRDS y que dicha tarea debe ser radicada debidamente por medio de los canales digitales en disposición.
11. Se recomienda al personal encargado del manejo de las redes sociales iniciar una campaña de direccionamiento de ingreso de PQRDS donde se le indique y enseñe a la comunidad los canales digitales dispuestos y adecuados para esta tarea y no admitir ninguna PQRDS por este medio, dado que las redes sociales son un canal público de alcance no controlado donde se pueden presentar malos entendidos, desinformaciones y desordenes que generen discordancia con los ciudadanos y usuarios.

12. Si bien es calro que interponer filtros adicionales en la revisión de las respuestas otorgadas a las PQRDS, recomienda a los directivos y responsables de tramitar las respuestas a las PQRDS, la importancia de verificar antes de firmar, la coherencia de respuestas brindadas a los peticionarios frente a sus requerimientos, así mismo verificar que hayan contestado en su totalidad las solicitudes en los tiempos establecidos, y así evitar reprocesos.
13. Las quejas del Instituto de Cultura, Recreación y Deporte y temas afines, no deben llegar al través del SIGGED del Municipio, debido a que es una entidad Descentralizada con Autonomía Administrativa y esto incrementa de manera irregular el número de PQRDS sin tener el control oportuno de estas.



JAVIER HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ
Secretario de Evaluación y Control

P/E