

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS – (PQRDS) PRIMER SEMESTRE 2021



Javier Hernández Hernández

Secretario Evaluación y Control

Elaborado Por:

ESTEFANIA MONTOYA BOTERO

Profesional Contratista

LINA MARCELA BOTERO RAMIREZ

Profesional Contratista

Julio 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 Primer Semestre del año 2021.

El Municipio de Itagüí utiliza el software SIGGED “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 enero 1 y junio 30 de 2021.

OBJETIVO

El presente informe pretende verificar la oportunidad en el manejo de las PQRDS de acuerdo con los datos contenidos en el software SIGGED durante el primer semestre de 2021 y su comparativo con el primer semestre de 2020, 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 primer semestre (enero 1 a junio 30 de 2021), 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 más 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 2021 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. .

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 enero y el 30 de junio de 2021 se observa un total de 17.512 ingresos de solicitudes, de los cuales 16.279 (92,96%) ya fueron respondidas oportunamente y 1.233 (7,04%), quedaron pendientes.

Cuadro 1: Ingreso de Solicitudes por canal de recepción

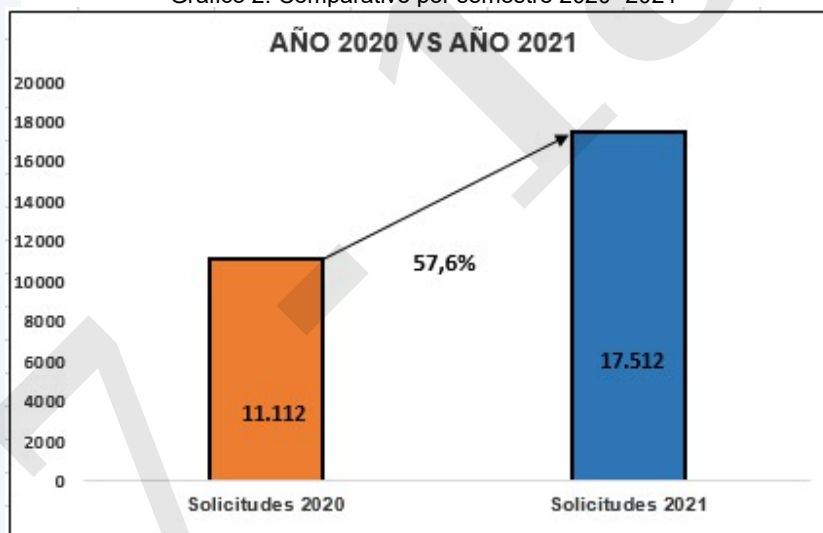
	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Buzones	0	3	3	0.02 %
Correo Certificado	23	152	175	1 %
Correo Electrónico	189	1794	1983	11.32 %
Correo Simple	10	140	150	0.86 %
Digital	0	0	0	0 %
Personalmente	397	5119	5516	31.5 %
Radicación Web	612	8955	9567	54.63 %
Telefónicamente	2	116	118	0.67 %
TOTALES	1233	16279	17512	100 %

Fuente: Software SISGED, Julio 7 de 2021

En el cuadro 1 se puede observar los diferentes canales por los cuales ingresan las solicitudes a la Administración Municipal, allí se puede apreciar que el canal con mayor ingreso es la radicación web con 9.567 solicitudes (54.63%).

El gráfico 2 muestra un comparativo entre el primer semestre de 2020 y el primer semestre de 2021, donde se puede apreciar un aumento del 57,6%, es decir 6.400 solicitudes más que en el 2020; al pasar de 11.112 a 17.512. Se realizó análisis a las encuestas realizadas para este semestre, donde se encontró observaciones como: No estoy satisfecho con la respuesta, el tiempo es demasiado largo, dicen que dieron respuesta pero no llego correo, mal servicio, demora en la radicación, no atendieron mi solicitud, lenta la gestión y hay irregularidades en la administración de justicia, atender y resolver más al usuario virtual, espera de un mes y la respuesta no fue adecuada, mejor asesoría frente a las dudas del usuario, no fue clara la respuesta, se pasan la pelota de un lado a otro

Grafico 2: Comparativo por semestre 2020 -2021

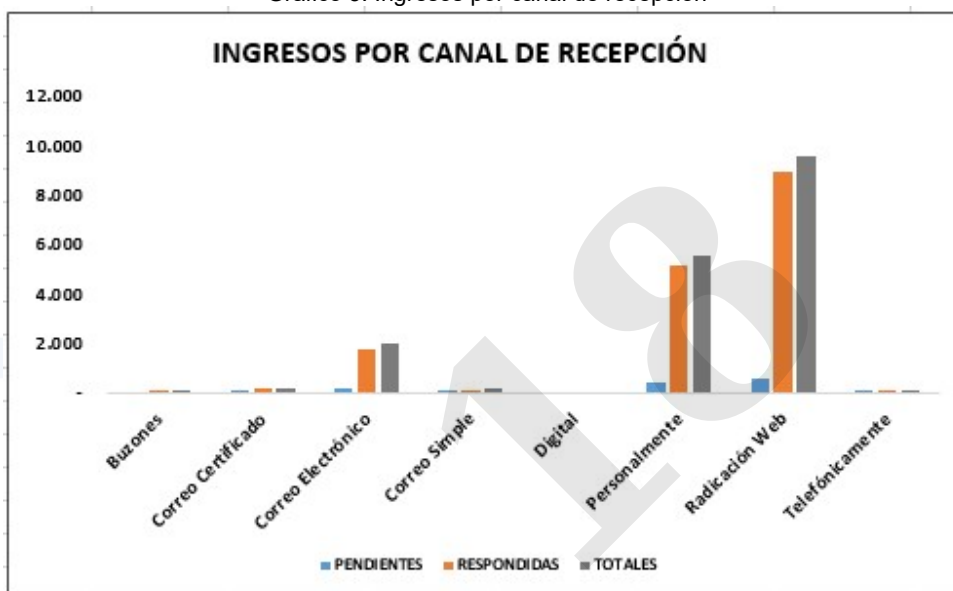


Fuente: Elaboración Propia, Julio 7 2021

2. CANALES DE INTERACCIÓN

El gráfico 3 expone el canal por el cual ingresaron las solicitudes y el estado de las solicitudes, las cuales están clasificadas en dos tipos: pendientes y respondidas. 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 3: Ingresos por canal de recepción



Fuente: Elaboración Propia, Julio 7 2021

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 SIGGED de la Administración Municipal y el estado de dicha solicitud para el cierre del primer semestre del 2021.

Cuadro 2: Ingresos por tipo de solicitud y estado

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Denuncia	0	51	51	0.29 %
Felicitación	2	18	20	0.11 %
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	0	150	150	0.86 %
Petición de Consulta	0	19	19	0.11 %
Petición de Consulta (T)	204	1121	1325	7.57 %
Petición de Documentación	0	9	9	0.05 %
Petición de Documentación (T)	94	1756	1850	10.56 %
Petición de Información	0	979	979	5.59 %
Petición de Información (T)	823	11435	12258	70 %
Petición de Información - Ampliación	0	3	3	0.02 %
Queja	3	98	101	0.58 %
Reclamo	2	84	86	0.49 %
Solicitud de información pública	0	8	8	0.05 %
Solicitud de prescripción	105	531	636	3.63 %
Sugerencia	0	17	17	0.1 %
TOTALES	1233	16279	17512	100 %

Fuente: Software SIGGED, Julio 7 de 2021

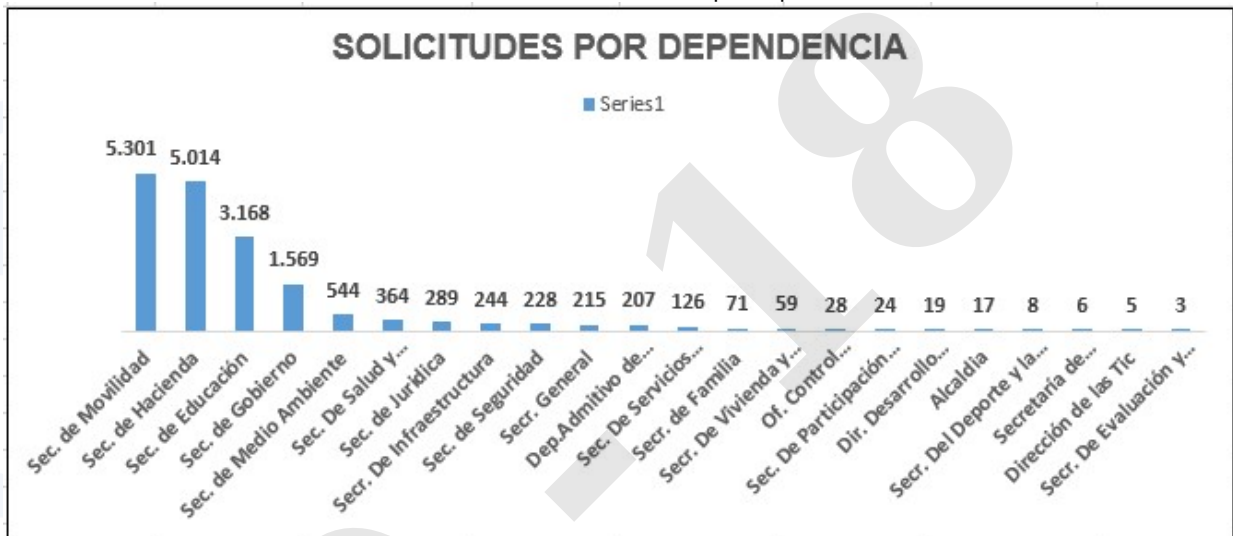
Al realizar un análisis de Pareto, claramente se puede apreciar que tan solo tres (3) tipos de solicitudes de las 15 que hay en total, contribuyen con el 88,12% del ingreso total de solicitudes. Esto da a entender que es allí donde se deben hacer los mayores esfuerzos para entregar un buen servicio a 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 4) 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 4: Cantidad de Solicitudes por dependencia



Fuente: Elaboración propia, Julio 2021

En el cuadro 3 se puede apreciar el comportamiento de cada dependencia frente a las respuestas de las solicitudes ingresadas en el Software SISGED por parte de la comunidad, donde la Secretaría de Movilidad cerró el primer semestre con 542 solicitudes pendientes por responder sobre un total de 5.301; así mismo, la Secretaría de Movilidad terminó el primer semestre con 460 solicitudes pendientes por responder; seguido de la Secretaría de Gobierno con 71 solicitudes pendientes por responder; además de ser la Secretaría que más solicitudes respondió vencidas con un total de 21 de las 1.569 que ingresaron. En resumen, la Administración Municipal entregó 62 respuestas vencidas y terminó el primer semestre de 2021 con 1.233 respuestas pendientes.

Cuadro 3: Respuestas por dependencia

DEPENDENCIA	INGRESOS	PENDIENTES	PENDIENTES VENCIDAS	RESPONDIDAS	RESPONDIDAS VENCIDAS
Despacho Alcalde	17	1		17	
Dirección de las TIC	5			5	
Secretaría de Hacienda	5.014	460		4552	2
Secretaría de Gobierno	1569	72		1476	21
Departamento Admitivo de Planeación	207	18		189	
Secretaría de Educación	3168	19		3149	
Secretaría de Infraestructura	244	30		214	
Secretaría de Familia	71	3		68	
Secretaría de Comunicaciones	6			6	
Secretaría de Medio Ambiente	544	28		509	7
Secretaría de Movilidad	5301	542	1	4754	4
Secretaría de Participación Ciudadana	24			24	
Secretaría de Salud y Protección Social	364	21		343	
Secretaría de Seguridad	228			228	
Secretaría de Servicios Administrativos	126	6		120	
Secretaría de Vivienda y Hábitat	59			59	
Secretaría del Deporte y la Recreación	8			6	2
Secretaría General	215	32		173	10
Secretaría Jurídica	289			273	16
Dirección del Desarrollo Económico	19			19	
Of. Control Disciplinario Interno	28			28	
Secretaría de Evaluación y Control	3			3	
Sin Asignar	2			2	
TOTAL	17.511	1232	1	16217	62

Fuente: Elaboración propia, Julio 7 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 Educación y Secretaría de Gobierno.

Cuadro 4

PQRS GENERAL DE LA DEPENDENCIA				PQRS GENERAL DE LA DEPENDENCIA			
SECRETARÍA DE HACIENDA	PQRDS	RESPONDIDAS	PENDIENTES	SECRETARÍA DE MOVILIDAD	PQRDS	RESPONDIDAS	PENDIENTES
Petición de Información	295	295		Petición de Información	370	370	
Petición de Información (T)	3.010	2.703	307	Petición de Información (T)	3.691	3.258	433
Petición de Consulta	8	8	-	Petición de Consulta	-	-	-
Petición de Consulta (T)	432	350	82	Petición de Consulta (T)	541	420	121
Quejas	15	15		Quejas	9	7	2
Petición Documentación	4	4		Petición Documentación	-	-	-
Petición de Documentación (T)	579	537	42	Petición de Documentación (T)	621	580	41
Denuncia	-	-	-	Denuncia	3	3	-
Petición información-Ampliación	2	2		Petición información-Ampliación	-	-	-
Felicitación	1	1		Felicitación	6	5	1
Reclamo	43	42	1	Reclamo	24	24	
Solicitud de información pública	1	1		Solicitud de información pública	3	2	1
Solicitud de prescripción	622	497	125	Solicitud de prescripción	13	10	3
Sugerencia	2	2		Sugerencia	3	3	-
Total	5.014	4.457	557	Total	5.284	4.682	602

PQRS GENERAL DE LA DEPENDENCIA			
SECRETARÍA DE GOBIERNO	PQRDS	RESPONDIDAS	PENDIENTES
Petición de Información	174	174	
Petición de Información (T)	1.185	1.104	81
Petición de Consulta	4	4	
Petición de Consulta (T)	75	70	5
Quejas	33	33	
Petición Documentación	1	1	
Petición de Documentación (T)	61	57	4
Denuncia	30	30	
Petición información-Ampliación	-	-	-
Felicitación	1		1
Reclamo	2	2	
Solicitud de información pública	2	2	
Solicitud de prescripción	1	1	
Sugerencia	-	-	-
Total	1.569	1.478	91

Fuente: Elaboración propia, Julio 7 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 5 Reclasificación Enero

Enero			
	Total Ingresos	Reclasificados	Restantes
Quejas	12	2	10
Reclamos	4	4	0
Denuncias	9	2	7
Total	25	8	17

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 6 Reclasificación Febrero

Febrero			
	Total Ingresos	Reclasificados	Restantes
Quejas	12	1	11
Reclamos	10	8	2
Denuncias	3	0	3
Total	25	9	16

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 7 Reclasificación Marzo

Marzo			
	Total Ingresos	Reclasificados	Restantes
Quejas	24	15	9
Reclamos	46	24	22
Denuncias	16	8	8
Total	86	47	39

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 8 Reclasificación Abril

Abril			
	Total Ingresos	Reclasificados	Restantes
Quejas	15	4	11
Reclamos	20	4	16
Denuncias	12	2	10
Total	47	10	37

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 9 Reclasificación Mayo

Mayo			
	Total Ingresos	Reclasificados	Restantes
Quejas	19	2	17
Reclamos	14	8	6
Denuncias	4	0	4
Total	37	10	27

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 10 Reclasificación Junio

Junio			
	Total Ingresos	Reclasificados	Restantes
Quejas	25	3	22
Reclamos	23	2	21
Denuncias	7	4	3
Total	55	9	46

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 11 Consolidado Reclasificación Primer Semestre 2021

Consolidado Reclasificación Primer Semestre 2021			
	Total Ingresos	Reclasificados	Restantes
Quejas	107	27	80
Reclamos	117	50	67
Denuncias	51	16	35
Total	275	93	182

Luego de realizar la revisión detallada de los textos de cada una de las quejas, denuncias y reclamos que ingresaron durante el primer semestre 2021 a través del software de SIGGED, se encontró que de 107 quejas que ingresaron solo 27 es decir el 35,23% se catalogaban como quejas reales. De las 51 denuncias que se radicaron solo 16, es decir el 31,37% cumplían para este criterio. Por último, de los reclamos 117 que ingresaron, al reclasificar quedaron 67, es decir que solo el 42,73% que fueron radicados de manera correcta.


De las 275 solicitudes que ingresaron como quejas, denuncias y reclamos, 182 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

1. 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 SIGED.
2. Se recomienda realizar revisión de las observaciones presentadas por los usuarios en las encuestas, esto con el fin de mejorar en los procesos, servicios y atención al ciudadano.
3. Se recomienda realizar el registro de las solicitudes que ingresan por los buzones de la Administración Municipal.
4. 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.
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.
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 SIGED, dado que al realizar la división por dependencias se encontró que aun figuran dependencias que desaparecieron como es la Secretaría de Deportes y Recreación.
8. 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.
9. 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.

10. Si bien es claro 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 reproceso.
11. Las quejas del Instituto de Cultura, Recreación y Deporte y temas afines, no deben llegar al través del SISGED 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

CIUDAD DE OPORTUNIDADES



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

www.itagui.gov.co



SC-CER314190