

# **INFORME SEGUIMIENTO** PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y **SUGERENCIAS - (PQRDS) TERCER TRIMESTRE 2021**



# Javier Hernández Hernández

Secretario Evaluación y Control

### **Elaborado Por:**

Estefania Montoya Botero Lina Marcela Botero Ramírez

Octubre de 2021

















SC-CER314190





# **TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	4
ALCANCE	4
NORMATIVIDAD	
GLOSARIO	6
INFORME DE SEGUIMIENTO PQRDS – TERCER TRIMESTRE DEL 2021	
1. TOTAL DE INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN	
2. CANALES DE INTERACCIÓN	
3. CLASIFICACIÓN O TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	
4. DESEMPEÑO POR DEPENDENCIA	
5. RECLASIFICACIÓN DE PQRDS	
PECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES	

















# INTRODUCCIÓN

La Alcaldía de Itagüí es una entidad gubernamental comprometida a cabalidad con el seguimiento riguroso de los lineamientos impartidos por el gobierno nacional en lo concerniente al registro, administración y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias elevadas a este ente administrativo por los habitantes y ciudadanos de la municipalidad.

Para esto, el Municipio de Itagüí utiliza el software SISGED "Sistema de Gestión Documental", el cual, en cumplimiento de toda la normativa vigente - Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, decreto 648 de 2017 - permite a la administración operar de manera eficiente las PQRDS y a la ciudadanía obtener una respuesta que cumpla a cabalidad con los lineamientos impartidos y los tiempos determinados por la ley.

El siguiente informe es presentado por la Secretaría de Evaluación y Control que 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 del manejo de las PQRDS registradas, su clasificación, la totalidad de ingresos, secretarias asignadas, canal de recepción y demás información relativa del periodo comprendido entre julio y septiembre de 2021.

















#### **OBJETIVO**

Informar a la ciudadanía y a la comunidad en general del comportamiento, seguimiento y control de las PQRDS ingresadas en el software SISGED de la Alcaldía de Itaquí entre julio y septiembre de 2021.

#### **ALCANCE**

Todas las PQRDS ingresadas en el SISGED en el periodo comprendido entre julio y septiembre del 2021.

#### **NORMATIVIDAD**

- 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."





















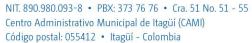


- Decreto 124 de 2016 "Por el cual se sustituye el titulo 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan anticorrupción y atención al Ciudadano."
- Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
- Decreto 491 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 Estadlo 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





















#### **GLOSARIO**

De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del ciudadano y los procedimientos incorporados por el Municipio de Itaquí, 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.

## INFORME DE SEGUIMIENTO PQRDS - TERCER TRIMESTRE DEL 2021

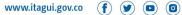
## 1. TOTAL DE INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

De acuerdo con el software SISGED vigente en el Municipio de Itagüí, entre el 1 de julio y el 30 de septiembre del 2021 ingresaron un total de 11.020 solicitudes, de los cuales el 84,27% (9.287) ya fueron respondidas.

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Buzones	3	23	26	0.24 %
Correo Certificado	19	82	101	0.92 %
orreo Electrónico	198	1251	1449	13.15 %
Correo Simple	9	51	60	0.54 %
Digital	0	0	0	0 %
Personalmente	654	2710	3364	30.53 %
Radicación Web	849	5061	5910	53.63 %
Sede Electrónica	0	0	0	0 %
Telefónicamente	ĭ	109	110	1 %
TOTALES	1733	9287	11020	100 %

Tabla 1 Fuente: Software SISGED

















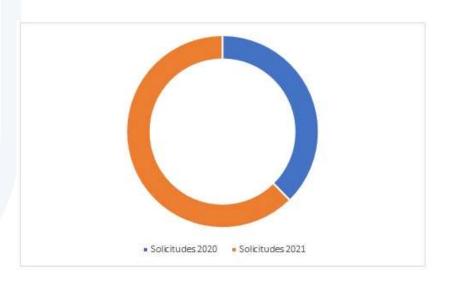


De la tabla anterior se evidencia que el 84,16% de las PQRDS radicadas ante la entidad son radicadas por la web y personalmente.

Si comparamos anualmente el comportamiento de los ingresos de PQRDS para este mismo trimestre en el año 2020, el número total de ingresos fueron de 6.652, mientras que para el 2021 fue de 11.020 representando un aumento del 65,7% solo en el tercer trimestre del año 2021.

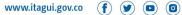
PQRDS Ingresadas por trimestre según año				
Solicitudes 2020	6.652			
Solicitudes 2021	11.020			

Tabla 2 Fuente: Elaboración propia



Gráfica 1 Fuente: Elaboración propia

A la fecha, el municipio desconoce la especificidad de este fenómeno de aumento o disminución de PQRDS radicadas. Sin embargo, en los estudios realizados y en el análisis

















de los datos presentados, se evidencia que la re-radicación de una PQRDS explica los aumentos impredecibles de un mes a otro, dado que las personas al no estar conformes con las respuestas entregadas ingresan de nuevo una solicitud con el fin de obtener otra solución.

### 2. CANALES DE INTERACCIÓN

A continuación, se presenta una gráfica donde se percibe claramente en % de preferencia de los habitantes y ciudadanos del municipio para radicar una PQRDS.



Gráfica 2 Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 2 se puede observar que en la actualidad hay 2 canales de interacción que el ciudadano no utiliza para radicar sus requerimientos: el canal digital y la Sede Electrónica con un 0% de representatividad. Y, por el contrario, el 97,30% de las PQRDS ingresan solo por 3 canales: la web, el correo electrónico y la radicación personal. Esto nos indica que los esfuerzos y recursos del proceso de PQRDS deberán estar enfocados en la gestión y soporte de estos tres canales con el fin de garantizar que el usuario y la















información recolectada sean la correcta para poder entregar una respuesta dentro de los lineamientos exigidos por la ley.



Gráfica 3 Fuente: Elaboración propia

En la gráfica y tabla anterior, los datos muestran un promedio de repuesta a las solicitudes >al 80% esto quiere decir que del total de PQRDS ingresadas a la fecha de corte 30 de septiembre, más del 80% de requerimientos ya fueron respondidas. Sin embargo, estos datos no evidencian ni el cumplimiento de nivel de servicio por cada PQRDS respondida, ni tampoco si la PQRDS fue resuelta a satisfacción del ciudadano.

### 3. CLASIFICACIÓN O TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD

En la siguiente tabla, se presenta la clasificación de las PQRDS por tipología ingresadas para el periodo comprendido entre el 1 de julio del 2021 al 30 de septiembre del 2021.

















	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Denuncia	1	24	25	0.23 %
Felicitación	2	5	7	0.06 %
Personería Jurídica o Propiedad Horizontal	2	106	108	0.98 %
Petición de Consulta	0	0	0	0 %
Petición de Consulta (T)	327	485	812	7.37 %
Petición de Documentación	0	0	0	0 %
Petición de Documentación (T)	43	832	875	7.94 %
Petición de Información	0	12	12	0.11 %
Petición de Información (T)	1125	7323	8448	76.66 %
Petición de Información - Ampliacion	0	0	0	0 %
Queja	7	98	105	0.95 %
Reclamo	4	39	43	0.39 %
Solicitud de información pública	0	11	11	0.1 %
Solicitud de prescripción	217	342	559	5.07 %
Sugerencia	5	10	15	0.14 %
TOTALES	1733	9287	11020	100 %

Tabla 3 Fuente: Software SISGED total datos del trimestre.

De la tabla anterior, se puede inferir que más del 90% de las PQRDS son peticiones, ya sean de información o documentación o consulta por lo que es recomendable revisar los tiempos de cumplimiento en las respuestas a estas solicitudes y proceder a gestionar canales de respuesta autónomos y sistematizados que agilicen y permiten la autogestión del usuario/ciudadano para descongestionar el proceso de atención de PQRDS de la entidad.

## **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 grafica 3) y

















apreciar el comportamiento de cada dependencia frente a las respuestas de las solicitudes ingresadas en el Software SISGED por parte de la comunidad.



Gráfico 4 Fuente: Elaboración propia

En el tabla 5 se puede apreciar el comportamiento de cada dependencia frente a las respuestas a las solicitudes ingresadas en el Software SISGED por parte de la comunidad, donde la Secretaría de Hacienda es la dependencia con más solicitudes pendientes por responder con un total de 712; seguida por la Secretaría de Movilidad con 596; además la Secretaría con más solicitudes respondidas vencidas fue la Secretaría Jurídica.

















DEPENDENCIA	INGRESOS	PENDIENTES	PENDIENTES VENCIDAS	RESPONDIDAS	RESPONDIDAS VENCIDAS
Despacho Alcalde	1		80	1	
Dirección de las TIC	3		-	3	
Secretaría de Hacienda	3.210	712	ty	2498	
Secretaría de Gobierno	892	99	S	795	
Departamento Admitivo de Planeación	126	16	8	110	
Secretaría de Educación	2228	75		2152	
Secretaría de Infraestructura	152	28		124	
Secretaría de Familia	40			40	
Secretaría de Comunicaciones	4			4	
Secretaría de Medio Ambiente	347	39		307	
Secretaría de Movilidad	3157	596		2557	3
Secretaría de Participación Ciudadana	12	2		10	
Secretaria de Salud y Protección Social	192	26	8	166	
Secretaría de Seguridad	126	7	8	119	
Secretaría de Servicios Administrativos	56	7		49	
Secretaría de Vivienda y Hábitat	25	4	SO.	21	5
Secretaría General	251	38	80	213	
Secretaría Jurídica	156	8	8	140	8
Dirección del Desarrollo Economico	7		8	7	
Of. Control Disciplinario Interno	33	3		30	
Secretaría de Evaluación y Control	0		80		
Sin Asignar	2				
TOTAL	11.020	1660		9346	11

Tabla 4 Fuente: Elaboración propia basada en los datos sacados del SISGED por secretaría

# **RECLASIFICACIÓN DE PQRDS**

Una de las barreras más grandes para la correcta gestión de las PQRDS en la entidad es la correcta radicación de la información. De los 11.020 ingresos de PQRDS para el trimestre el sistema reportó que 205 se agrupan en QRD y que el restante 10.815 se clasificaban como PS. Sin embargo, una vez se revisó uno a uno los ingresos del SISGED, se evidenció que en realidad solo hubo 71 ingresos de QRD generando una reclasificación. Esta situación evidencia inconsistencias y errores inminentes que se podrían evitar si la información de radicación fuera de fácil comprensión y estuviera al alcance de todos. Sumado a esto, este reproceso y retraso de clasificación da pie para que el tiempo de respuesta y el responsable de la respuesta no sea el correcto o que no cuente con el tiempo suficiente para la solución del requerimiento ocasionando infracciones de ley.











Consolidado Reclasificación Tercer Trimestre 2021				
	Total Ingresos	Reclasificados	Restantes	
Quejas	110	18	92	
Reclamos	65	17	48	
Denuncias	30	36	38	
Total	205	71	178	

Tabla 5 Fuente: Elaboración propia basada en los datos sacados del SISGED mes a mes

# 6. HISTORICO DE PQRDS POR SECRETARÍA AÑO 2020 Y 2021

A continuación, se evidencia una comparación por año de los ingresos totales PQRDS por secretaría en el periodo enero – septiembre del año 2020 y del año 2021.

Para el año 2020 el 74% de las PQRDS ingresadas se encuentran focalizadas en 3 secretarías: Gobierno, Hacienda y Movilidad, pero para el 2021 este porcentaje presenta una variación de 4 puntos pasando de un 74% a un 78% focalizado en 3 secretarías: Hacienda, Movilidad y Educación.

Consolidado PQRS Enero-Septiembre año 2020 y 2021					
Secretaría		2020		21	
Concejo	0	0%	0	0%	
Departamento Administrativo De Planeación	267	1%	335	1%	
Despacho del Alcalde	39	0%	18	0%	
Dirección Administrativa de las Tecnologías y Sistemas de la Información y las Comunicaciones -TIC-	85	0%	8	0%	
Dirección De Desarrollo Económico	209	1%	26	0%	
Oficina de Control Disciplinario Interno	63	0%	61	0%	
Secretaria De Educación	946	5%	5432	19%	
Secretaria de Evaluación y Control	1	0%	3	0%	
Secretaria De Gobierno	2391	13%	2494	9%	
Secretaría de Hacienda	5223	29%	8273	29%)	
Secretaría De Infraestructura	268	1%	397	1%	

















Consolidado PQRS Enero-Septiembre año 2020 y 2021					
Secretaría	2020		2021		
Secretaria de la Familia	93	1%	111	0%	
Secretaria de las Comunicaciones	8	0%	11	0%	
Secretaria De Medio Ambiente	713	4%	893	3%	
Secretaría De Movilidad	5664	32%	8704	30%	
Secretaria de Participación Ciudadana	34	0%	37	0%	
Secretaría De Participación e inclusión social	23	0%	0	0%	
Secretaría De Salud Y Protección Social	517	3%	558	2%	
Secretaria de Seguridad	124	1%	356	1%	
Secretaría De Servicios Administrativos	200	1%	182	1%	
Secretaría De Vivienda Y Hábitat	33	0%	84	0%	
Secretaría Del Deporte Y La Recreación	48	0%	8	0%	
Secretaría General	535	3%	467	2%	
Secretaría Jurídica	470	3%	445	2%	
Segurcol	0	0%	0	0%	
Sin Asignar	5	0%	5	0%	
Total	17959		28908		

Tabla 6 Fuente: Elaboración propia basada en los datos sacados del SISGED mes a mes



















### **RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES**

- 1. Se recomienda realizar capacitación al personal de atención al ciudadano para la adecuada clasificación de las PQRDS que ingresan a la Administración Municipal; ya que se puede encontrar que en su gran mayoría las Peticiones, Quejas y Denuncias, requieren ser reclasificadas.
- 2. Es necesario desarrollar planes de difusión de información que ayuden a que el ciudadano comprenda los tiempos de respuesta, las clasificaciones de las PQRDS y la información necesaria y principal que debe entregar en la radicación de la información para poder gestionar una respuesta oportuna y especifica para su necesidad.
- 3. Se recomienda que se canalicen y se ingresen a SISGED aquellas PQRDS que se recepcionan por redes sociales y de esta manera se les pueda hacer seguimiento.
- 4. El ejercicio de reasignación de las PQRDS origina un incumplimiento de responsabilidades y posibles sanciones de ley por la demora en la respuesta de los requerimientos, por esta razón se solicitó al administrador del Software SISGED, generar un informe adicional de este proceso donde se evidencie claramente en un conteo de días por reasignación con el fin de mitigar posibles inflamamientos futuros.
- 5. Con el fin de disminuir inconsistencias de información y reportes, se solicitó al administrador del SISGED adicionar algunos campos necesarios, graficas e informes que permitan el análisis en tiempo real del comportamiento de las PQRDS de la entidad y poder accionar planes de contingencia en el momento que sea requerido con el fin de dar seguimiento y respuesta oportuna a los requerimientos radicados por los ciudadanos.
- 6. Es de suma importancia, articular todas las dependencias de la municipalidad en la trascendencia que tienen las PQRDS para la mejora de los procesos internos de las organizaciones, no solo privadas, sino también públicas. Estas aportan datos e información relevante que posibilita el mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos de los entes gubernamentales y de desarrollo público y organizacional.
- 7. Los reportes generales necesarios para la elaboración del presente informe fueron generados el día 04-10-2021 y para la información de la reclasificación fue generada mensualmente (los 1 de cada mes). Es valioso aclarar que el SISGED es un software



















dinámico que se gestiona todos los días en la administración y que por tanto a veces lo datos puede variar en un porcentaje mínimo.

- 8. Es importante responder de fondo y concretamente las PQRDS que ingresan a la Administración Municipal, evitando de esta manera que el ciudadano nuevamente la formule por falta de claridad.
- 9. La oportunidad en la respuesta debe ser parte de la cultura de trabajo, permitiendo la eficacia de la atención a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes que ingresan a cada dependencia



