

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2023



Elaboró: Sol Beatriz Vásquez Tirado - Jefe Oficina Control Interno

Enero 2024

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| 1. INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| 2. OBJETIVO..... | 4 |
| 3. ALCANCE..... | 4 |
| 4. GLOSARIO..... | 4 |
| 5. METODOLOGÍA..... | 6 |
| 6. NORMATIVIDAD APLICABLE..... | 6 |
| 7. RESULTADOS..... | 7 |
| 7.1. Ingreso por canal..... | 8 |
| 7.2. Ingreso por tipología..... | 10 |
| 7.3. Tiempos de respuesta..... | 10 |
| 8. TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES:..... | 11 |
| 9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 12 |

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí -ADELI- en cumplimiento de las disposiciones establecidas mediante el Decreto 648 de 2017, así como el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que señala: *“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”*, igualmente a lo estipulado en la Ley 87 de 1993, artículo 12 frente a sus funciones, especialmente la referida a *“Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios”*, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD- correspondiente a los ingresos por los diferentes canales de recepción, entre el primero (1) de julio al treinta y uno (31) de diciembre de 2023. Lo anterior, con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, propendiendo de esta manera por el bienestar de la comunidad grupo de valor fundamental para la Agencia, así mismo se estaría dando cumplimiento a los lineamientos impartidos y a los tiempos determinados por la ley. Con este informe se pretende analizar la oportunidad del servicio de respuesta de las PQRSD interpuestas por la comunidad y en los casos pertinentes, formular las recomendaciones necesarias para ofrecer una atención con mayor celeridad, promoviendo así, que los funcionarios tengan un manejo adecuado respecto a cada proceso que le sea solicitado.

2. OBJETIVO

Realizar verificación, seguimiento y evaluación al cumplimiento del sistema de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD- reportadas en el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2023, por parte de cada una de las áreas de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí – ADELI; dicha información será la base para que la entidad mejore su gestión institucional y genere transparencia y credibilidad ante la comunidad.

3. ALCANCE

El informe recoge las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias-PQRSD- ingresadas a la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí a través de los canales dispuestos para ello, en el periodo señalado.

4. GLOSARIO

A continuación, se relacionan los conceptos utilizados y dispuestos en los diferentes medios con que cuenta la entidad para precisar el uso de cada término:

- **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 (10 días hábiles para dar respuesta).
- **Felicitación:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio (30 días hábiles para dar respuesta).

- **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 esta y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución (30 días hábiles para dar respuesta).
- **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 (10 días hábiles para dar respuesta).
- **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 (15 días hábiles para dar respuesta).
- **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 (15 días hábiles para dar respuesta).
- **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 esta que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada (15 días hábiles para dar respuesta).

5. METODOLOGÍA

Se analizan las PQRSD ingresadas a través de la solicitud del consolidado a la Dirección Administrativa y Financiera, área encargada de gestionar el software destinado para ello y quien a su vez tiene el papel principal en la atención a los ciudadanos y con ello verificar el cumplimiento según su tipología del tiempo de respuesta, su clasificación y en caso de requerirse, el traslado a la entidad competente.

6. NORMATIVIDAD APLICABLE

| Norma | Establece |
|--|--|
| Constitución Política, artículos 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 1437 de 2011 | Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado. |
| Ley 1474 de 2011 | Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. |
| 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 y de lo Contencioso Administrativo. |
| 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 Único 1081 de 2015 artículo 2.1.1.6.2. | Informes de solicitudes de acceso a información. |

| | |
|--|---|
| Decreto 1166 de 2016 | Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente. |
| Decreto 491 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; artículo 5, establece la ampliación de plazos para dar respuesta a Derechos de Petición....toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción, así mismo las peticiones de documentos y de información, dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción y 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. |
| Resolución 1519 del 24 de agosto de 2020 | Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos. |

7. RESULTADOS

A continuación, se presentan los diferentes resultados obtenidos como consolidado del reporte generado por el software SISGED (Sistema de Gestión Documental), el cual a la fecha es el encargado de gestionar los ingresos de la entidad, permitiendo

operar de manera eficiente las PQRSD y a la ciudadanía, obtener una respuesta ajustada a la ley.

7.1. Ingreso por canal

Inicialmente presentan los ingresos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD- durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2023, a través de los canales dispuestos por la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí y que son recopilados mediante el Sistema de Gestión Documental -SIGGED-.

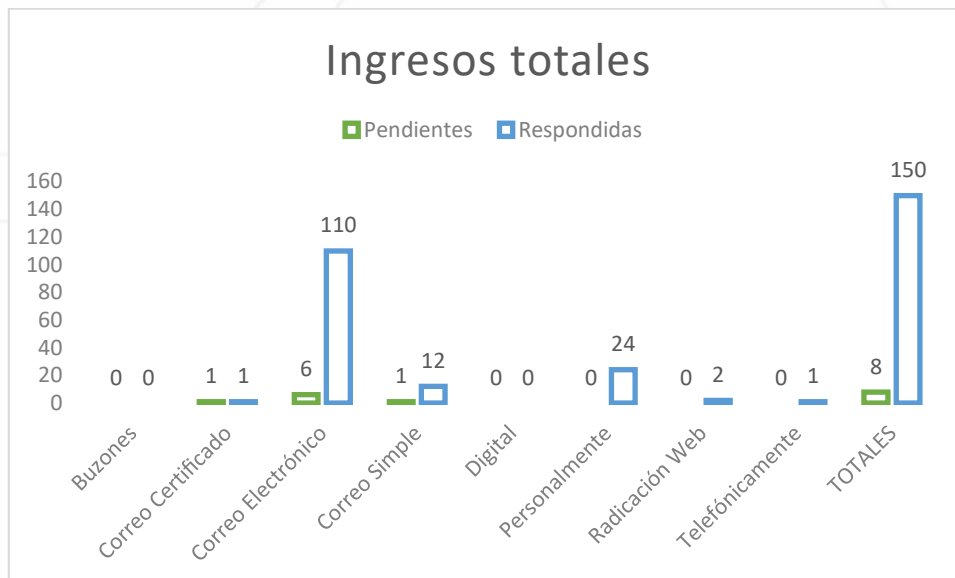
Figura No.1: Ingresos por canal de recepción

| | Pendientes | Respondidas | Totales | % |
|--------------------|------------|-------------|------------|--------------|
| Buzones | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Correo Certificado | 1 | 1 | 2 | 1.27 % |
| Correo Electrónico | 6 | 110 | 116 | 73.42 % |
| Correo Simple | 1 | 12 | 13 | 8.23 % |
| Digital | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Personalmente | 0 | 24 | 24 | 15.19 % |
| Radicación Web | 0 | 2 | 2 | 1.27 % |
| Telefónicamente | 0 | 1 | 1 | 0.63 % |
| TOTALES | 8 | 150 | 158 | 100 % |

Fuente: Información suministrada por la Dirección Administrativa y Financiera respecto al Software SIGGED

Gráficamente,

Gráfico No.1 Ingresos totales



Fuente: Información suministrada por la Dirección Administrativa y Financiera respecto al Software SIGGED.

Para el segundo semestre de la vigencia 2023, se tiene un total de ciento cincuenta y ocho (158) PQRSD ingresadas a través de los diferentes canales de la entidad, tal y como se observa en la figura N°1. Del total general, el 73.42% ingresan a través de correo electrónico (116), seguido por ingresos a través de la ventanilla única de atención con 15.19%, correspondiente a 24, de forma posterior se encuentra el correo certificado y la radicación web (2) con el 1.27% cada una, en correo simple (13) se reciben el 8.23% y telefónicamente (1), se recibe el 0.63%.

Del total, ocho (8) se encuentran pendientes por respuesta dentro de los tiempos estipulados y ciento cincuenta (150) ya han sido tramitadas.

7.2. Ingreso por tipología

Según la tipología mostrada en la terminología inicial, se muestran los ingresos discriminados por cada uno de ellos:

Figura N°2: Ingreso por tipología.

| | Pendientes | Respondidas | Totales | % |
|---------------------------|------------|-------------|------------|--------------|
| Acciones de Tutela | 0 | 3 | 3 | 1.9 % |
| Denuncia | 0 | 1 | 1 | 0.63 % |
| Felicitación | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Petición de Consulta | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Petición de Documentación | 0 | 6 | 6 | 3.8 % |
| Petición de Información | 7 | 128 | 135 | 85.44 % |
| Queja | 1 | 12 | 13 | 8.23 % |
| Reclamo | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| TOTALES | 8 | 150 | 158 | 100 % |

Fuente: Información suministrada por la Dirección Administrativa y Financiera respecto al Software SIGGED.

En la figura N°2 se presentan los ingresos por cada una de las tipologías presentadas y por los diferentes canales dispuestos.

Del total, el 85.44% corresponden a petición de información con ciento treinta y cinco (135) ingresos durante el periodo; trece (13) ingresos que equivalen al 8.23%, para quejas recibidas, seis (6) corresponden a petición de documentación recibidas equivalentes al 3.8%; tres (3) representando el 1.9%, para acciones de tutela y un (1) ingreso para denuncia, lo que equivale al 0.63%. Aún están pendiente por resolver siete (7) peticiones de información y una (1) queja.

7.3. Tiempos de respuesta

A continuación, se presenta el número de respuestas generadas por cada tipo de ingresos y si estas se llevaron a cabo dentro de los tiempos estipulados normativamente:

Figura N°3: Tiempos de respuesta

| | Pendientes | Pendientes Vencidos | Respondidas | Respondidas Vencidas |
|---------------------------|------------|---------------------|-------------|----------------------|
| Acciones de Tutela | 0 | 0 | 3 | 0 |
| Denuncia | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Felicitación | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Petición de Consulta | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Petición de Documentación | 0 | 0 | 5 | 1 |
| Petición de Información | 7 | 0 | 125 | 3 |
| Queja | 1 | 0 | 12 | 0 |
| Reclamo | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTALES | 8 | 0 | 146 | 4 |

Fuente: Información suministrada por la Dirección Administrativa y Financiera respecto al Software SISGED.

De ciento cincuenta y ocho (158) ingresos, se ha dado respuesta a ciento cuarenta y seis (146), cuatro (4) de ellos se respondieron por fuera del tiempo estipulado y ocho (8) están pendiente por tramitar a la fecha de corte.

8. TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES:

De los ingresos generados entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2023, se evidencian tres (3) traslados por competencia al Municipio de Itagüí: Dos (2) solicitudes de petición de información y una (1) queja. Así mismo, se señala que, durante el período evaluado, no se negó ninguna solicitud de acceso a la información a las partes interesadas.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Analizar las causas que originan las PQRSD y con ello para las que se tenga control establecer acciones de acuerdo a la capacidad institucional, posibilitando la disminución de ingresos.
- Continuar con las acciones que permitan que los diferentes funcionarios respondan en los términos establecidos en el software SISGED, el cual es la herramienta que permite su gestión, misma que genera alertas tempranas con la finalidad de disminuir el riesgo de incumplimientos de Ley.
- Fortalecer la capacitación del personal encargado de los ingresos de las PQRSD para que sea más simple la identificación de tipologías, su gestión y orientación a los ciudadanos que se acerquen presencialmente, para evitar clasificaciones equivocadas redundando ello en el tiempo de respuesta, reasignación y solución de la solicitud, utilizando un lenguaje claro y preciso y abarcando todos los temas expresados por los solicitantes, así se evita que nuevamente radiquen solicitudes por asuntos que no fueron dilucidados en su escrito inicial.
- Incluir dentro del procedimiento de PQRSD el tratamiento por ingresos que no son competencia de la entidad y el seguimiento de estas.
- Se insiste nuevamente, en fomentar el diligenciamiento del formato “FO-GA-13 Encuesta de satisfacción usuarios” con la finalidad de tener insumos sobre la prestación del servicio en la ventanilla única de atención al ciudadano.



SOL BEATRIZ VÁSQUEZ TIRADO
Jefe de Oficina de Control Interno ADELI