# Informe PQRSDF

ADELI
EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO

## Oficina de Control Interno de Gestión

**Primer trimestre abril 2025**

*Somos*
Tu aliado estratégico

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCCIÓN ..... 3
2. OBJETIVO ..... 4
3. ALCANCE ..... 4
4. GLOSARIO ..... 4
5. METODOLOGÍA ..... 6
6. NORMATIVIDAD APLICABLE ..... 6
7. RESULTADOS ..... 8
7.1. DIRECCIÓN JURÍDICA. ..... 8
7.2. DIRECCIÓN OPERATIVA Y DE PROYECTOS. ..... 11
7.3. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA. ..... 13
7.4. GERENCIA. ..... 14
7.5. DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y OFICINA DE CONTROL INTERNO. ..... 14
7.6. CONSOLIDADO GENERAL DE LA ENTIDAD. ..... 15
7.7. COMPARATIVO CON PERIODO ANTERIOR. ..... 16
8. TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES: ..... 17
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES ..... 18

# 1. INTRODUCCCIÓN

La Oficina de Control Interno de Gestión 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, denuncias y felicitaciones - PQRSDF- correspondiente a los ingresos por los diferentes canales de recepción, entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2025. 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 PQRSDF 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 solicitad

## 2. OBJETIVO

Realizar verificación, seguimiento y evaluación al cumplimiento del sistema de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones -PQRSDF- reportadas en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2025, a través de los canales de atención dispuestos por la entidad; dicha información servirá como insumo para mejorar la gestión institucional y generar transparencia y credibilidad ante la comunidad.

## 3. ALCANCE

El informe recoge las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones -PQRSDF- ingresadas a la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí a través de los canales dispuestos para ello, en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2025.

## 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 (10 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).

→ **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. El tiempo de solución y respuesta es de treinta (30) días hábiles.

→ **Petición entre Autoridades**: Es la actuación que impulsa una persona natural o jurídica, atendiendo un mandato legal, relacionado con la misión de la entidad cuyo fin es propiciar una decisión administrativa; se cuenta con diez (10) días hábiles.

→ **Consulta:** Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo. Se cuenta con treinta (30) días.

→ **Administrador u operador de SISGED**: Es la persona encargada de planear, configurar, parametrizar, revisar, alertar y administrar el SISGED.

## 5. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de este informe se toma como base la información disponible a través del Sistema de Gestión Documental -SISGED, por medio de los indicadores que genera tanto a nivel global como por cada una de las áreas de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí-ADELI. A partir de lo recolectado se genera un análisis por cada uno de los componentes, verificando ingresos por canal, la oportunidad en las respuestas, traslados por competencia y en caso de ocurrir, indagar sobre las ocasiones en las cuales se negó este derecho.

## 6. NORMATIVIDAD APLICABLE

| Norma | Establece |
|---|---|
| **Constitución Política, 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 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. |
| **Ley 2195 de 2022** | Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones. |

## 7. RESULTADOS

A continuación, se presentan los diferentes resultados obtenidos por cada dependencia, 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 PQRSDF y a la ciudadanía, obtener una respuesta ajustada a la ley.

### 7.1. DIRECCIÓN JURÍDICA.

Inicialmente se hace la revisión de los Ingresos de PQRDSF a la Dirección Jurídica de ADELI, tal y como se muestra en la figura 1.

**Figura No.1: Ingresos por canal de recepción**

| | Pendientes | Respondidas | Totales | % |
|---|---|---|---|---|
| Buzones | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Correo Certificado | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Correo Electrónico | 0 | 1 | 1 | 50 % |
| Correo Simple | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Digital | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Personalmente | 0 | 1 | 1 | 50 % |
| Radicación Web | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Telefónicamente | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| **TOTALES** | **0** | **2** | **2** | **100 %** |

Fuente: Información de indicadores Software SISGED.

De allí que se verifique un total de dos (2) ingresos entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2025, uno (1) a través de correo electrónico que corresponde al 50 % y otro (1), personalmente, correspondiendo ello al otro 50%.

De estos ingresos totales, a continuación, se presentan la tipología de cada uno:

**Figura N°2: Ingreso por tipología.**

| | Acciones de Tutela | Denuncia | Felicitación | Petición de Consulta | Petición de Documentación | Petición de Información | Peticiones | Procesos Jurídicos | Queja | Reclamo |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Buzones | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Correo Certificado | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Correo Electrónico | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Correo Simple | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Digital | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Personalmente | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Radicación Web | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Telefónicamente | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: Información de indicadores Software SISGED.

De la figura 2, se desprende que los dos (2) ingresos, corresponden a petición de información.

**Figura N°3. Oportunidad de respuesta.**

| | Pendientes | Respondidas | Totales | % |
|---|---|---|---|---|
| Acciones de Tutela | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Denuncia | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Felicitación | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Petición de Consulta | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Petición de Documentación | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Petición de Información | 0 | 2 | 2 | 100 % |
| Peticiones | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Procesos Jurídicos | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Queja | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Reclamo | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| **TOTALES** | **0** | **2** | **2** | **100 %** |

Frente a la oportunidad en las respuestas de las PQRDSF, se tiene que todas a la fecha se encuentran gestionadas dentro de los términos de Ley 1755 de 2015, resaltando la promesa de servicio menor con la que cuenta la Agencia, según se verifica en la figura 3.

## 7.2. DIRECCIÓN OPERATIVA Y DE PROYECTOS.

Respecto a la Dirección Operativa y de Proyectos se evidencia que es el área a la que mayor número de PQRDSF ingresaron en el periodo de verificación, en gran medida por que desde allí se desarrolla primordialmente el objeto misional de la entidad y desde donde se desarrolla un mayor acercamiento al ciudadano y partes interesadas. A continuación, se relacionan los ingresos del 01 de enero al 31 de marzo de 2025, de acuerdo a los distintos canales disponibles:

**Figura No.4: Ingresos por canal de recepción DOP.**

| | Pendientes | Respondidas | Totales | % |
|---|---|---|---|---|
| Buzones | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Correo Certificado | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Correo Electrónico | 8 | 43 | 51 | 79.69 % |
| Correo Simple | 0 | 1 | 1 | 1.56 % |
| Digital | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Personalmente | 0 | 12 | 12 | 18.75 % |
| Radicación Web | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Telefónicamente | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| **TOTALES** | **8** | **56** | **64** | **100 %** |

Fuente: Información de indicadores Software SISGED.

En la figura N°4 se verifica un total de sesenta y cuatro (64) PQRDSF ingresadas a la Dirección Operativa y de Proyectos; del total general, el 79.69 % ingresaron a través de correo electrónico (51), el 18.75% se allegan de manera personal (12) y el 1.56%, ingresó por correo simple (1).

Del total ingresadas, ocho (8) están pendientes por responder, pero se encuentran dentro de los términos estipulados para hacerlo.

De las sesenta y cuatro (64) PQRDSF ingresadas a la Dirección Operativa y de Proyectos, se tuvieron las siguientes cantidades por cada tipo:

**Figura N°5: Ingreso por tipología DOP.**

| | Pendientes | Respondidas | Totales | % |
|---|---|---|---|---|
| Acciones de Tutela | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Denuncia | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Felicitación | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Petición de Consulta | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Petición de Documentación | 0 | 1 | 1 | 1.56 % |
| Petición de Información | 0 | 5 | 5 | 7.81 % |
| Peticiones | 8 | 46 | 54 | 84.38 % |
| Procesos Jurídicos | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Queja | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Reclamo | 0 | 4 | 4 | 6.25 % |
| **TOTALES** | **8** | **56** | **64** | **100 %** |

Fuente: Información de indicadores Software SISGED.

Del total, el 84.38% corresponde a peticiones con cincuenta y cuatro (54) ingresos durante el periodo; cinco (5) ingresos que equivalen al 7.81%, para petición de información; el 6.25% que corresponde a cuatro (4) reclamos y el 1.56%, para una (1) petición de documentación.

## 7.3. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.

La Dirección Administrativa y Financiera no recibió PQRDSF en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2025, tal y como se muestra en la figura 6:



Agencia de Desarrollo Local de Itagüí · ADELI
Centro Comercial La Gran Manzana Carrera 49 No. 50 A - 20 - Piso 3
Municipio de Itagüí
contactenos@adeli.gov.co
Teléfono. 373 76 76 Ext. 41100
Nit. 900590434 · 8
adeli.gov.co

**Figura No.6: Ingresos por canal de recepción DAF.**

| | Pendientes | Respondidas | Totales | % |
|---|---|---|---|---|
| Buzones | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Correo Certificado | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Correo Electrónico | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Correo Simple | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Digital | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Personalmente | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Radicación Web | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Telefónicamente | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| **TOTALES** | **0** | **0** | **0** | **100 %** |

Fuente: Información de indicadores Software SISGED.

## 7.4. GERENCIA.

Respecto a la Gerencia general de la entidad, durante el periodo evaluado no se recibieron PQRDSF, en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2025.

## 7.5. DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN.

Para el periodo de seguimiento, que corresponde al primer trimestre de la vigencia 2025, o la Dirección de Planeación no tuvo ingresos por PQRSDF.

## 7.6. OFICINA DE CONTROL INTERNO.

Y finalmente, para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2025, la Oficina de Control Interno no recibió PQRSDF.

## 7.6. CONSOLIDADO GENERAL DE LA ENTIDAD.

A nivel de entidad, se presenta los resultados obtenidos, con la sumatoria de las gestiones adelantadas en materia de trámite de las PQRSDF por cada una de las áreas. En total, se obtuvieron sesenta y seis (66) PQRSDF, tal y como se muestra en la figura 7.

**Figura No.7: Ingresos por tipo.**

| | Acciones de Tutela | Denuncia | Felicitación | Petición de Consulta | Petición de Documentación | Petición de Información | Peticiones | Procesos Jurídicos | Queja | Reclamo |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Buzones | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Correo Certificado | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Correo Electrónico | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 45 | 0 | 0 | 3 |
| Correo Simple | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Digital | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Personalmente | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 8 | 0 | 0 | 1 |
| Radicación Web | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Telefónicamente | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

De esta figura se puede observar que cincuenta y cuatro (54) ingresos corresponden a peticiones, siete (7) a petición de información, una (1) petición de documentación y cuatro (4) reclamos.

**Figura No.8: Ingresos totales de ADELI por respuesta.**

| | Pendientes | Respondidas | Totales | % |
|---|---|---|---|---|
| Buzones | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Correo Certificado | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Correo Electrónico | 8 | 44 | 52 | 78.79 % |
| Correo Simple | 0 | 1 | 1 | 1.52 % |
| Digital | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Personalmente | 0 | 13 | 13 | 19.7 % |
| Radicación Web | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Telefónicamente | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| **TOTALES** | **8** | **58** | **66** | **100 %** |

Fuente: Información de indicadores Software SISGED.

El canal a través del cual se obtuvieron mayores ingresos corresponde a correo electrónico con cincuenta y dos (52), que representa el 78.79%, seguido por personalmente con trece (13) que equivale al 19.7%, y uno (1) por medio de correo simple, tal y como se muestra en la figura 8.

Del total que ingresaron a la fecha del reporte se ha dado respuesta a cincuenta y ocho (58), y ocho (8) están pendientes por responder, aunque dentro de los términos de ley.

## 7.7. COMPARATIVO CON PERIODO ANTERIOR.

A continuación, se realiza un comparativo de los ingresos totales de PQRSDF por tipología entre el cuarto trimestre de la vigencia 2024 y el primer trimestre de 2025, con la finalidad de verificar su comportamiento. Para ello se muestra la tabla No.1.

**Tabla No.1 Comparativo ingresos IV trimestre 2024 y I trimestre 2025.**

| Tipología | IV trimestre 2024 | I trimestre 2025 |
|---|---|---|
| Acciones de tutela | 0 | 0 |
| Denuncia | 0 | 0 |
| felicitación | 0 | 0 |
| Petición de consulta | 1 | 0 |
| Petición de documentación | 3 | 1 |
| Petición de información | 8 | 7 |
| Peticiones | 25 | 54 |
| Procesos jurídicos | 0 | 0 |
| Queja | 2 | 0 |
| Reclamo | 0 | 4 |
| Totales | 39 | 66 |

Fuente: Elaboración propia con información de indicadores Software SISGED.

De la tabla anterior, se observa un incremento de veintisiete (27) ingresos totales, principalmente en el número de peticiones de un periodo a otro, lo que corresponde a un 69,2%.

## 8. TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES:

De los ingresos generados entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2025, no se evidencia traslados a otras entidades por la competencia en cuanto al tema a responder.



Agencia de Desarrollo Local de Itagüí · ADELI
Centro Comercial La Gran Manzana Carrera 49 No. 50 A - 20 - Piso 3
Municipio de Itagüí
contactenos@adeli.gov.co
Teléfono. 373 76 76 Ext. 41100
Nit. 900590434 · 8
adeli.gov.co

## 9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1. Se debe tener presente el cumplimiento de los términos internos para generar respuestas a las PQRSDF, pues esto forma parte de una promesa de valor para la entidad.

9.2. Es necesario fortalecer la capacitación de todos los empleados en materia de PQRSDF para mejorar la gestión de estas.

9.3. Se recomienda a las unidades administrativas con mayor volumen de PQRDSF, realizar un análisis exhaustivo para identificar temas recurrentes y divulgar información relevante sobre estos a través de diversos canales de comunicación. Esto permitirá anticipar respuestas a nuevas solicitudes relacionadas, mejorando la eficiencia en la gestión e interacciones con los usuarios.

9.4. Procurar que todas las respuestas que se entreguen a la comunidad, deben tener un lenguaje claro sin que se dé lugar a interpretaciones.

9.5. Generar protocolo de alerta frente al ingreso de denuncias por presuntos hechos de corrupción.

9.6. Comunicar los resultados en materia de satisfacción de clientes, con ello se fortalece o se ajustan acciones de mejora.

**SOL BEATRIZ VÁSQUEZ TIRADO**
Jefe de Oficina de Control Interno ADELI