

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF
SEGUNDO TRIMESTRE 2024**



Elaboró: Sol Beatriz Vásquez Tirado - Jefe Oficina Control Interno

Julio 2024

ADELI Empresa Industrial y Comercial del Estado
Centro Comercial La Gran Manzana Carrera 49 No 50 A-20 - Piso 3
Municipio de Itagüí
correo.contactenos@adeli.gov.co
Teléfono 3737676 Ext.41100
Nit.900590434 8
www.adeli.gov.co



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO.....	4
3. ALCANCE.....	4
4. GLOSARIO.....	4
5. METODOLOGÍA.....	6
6. NORMATIVIDAD APLICABLE.....	6
7. RESULTADOS.....	8
7.1. Ingreso por canal.....	8
7.2. Ingreso por tipología.....	10
7.3. Tiempos de respuesta.....	12
8. TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES:.....	14
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	14

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, denuncias y felicitaciones - PQRSDf- correspondiente a los ingresos por los diferentes canales de recepción, entre el 1 de abril al 30 de junio de 2024. 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 solicitado.

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 abril al 30 de junio de 2024, 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 abril y el 30 de junio de 2024.

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 SIGGED:** Es la persona encargada de planear, configurar, parametrizar, revisar, alertar y administrar el SIGGED.

5. METODOLOGÍA

Se realiza la solicitud a la Dirección Administrativa y Financiera como área encargada de liderar la gestión de PQRSDf ingresadas a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad, procesados mediante el aplicativo SIGGED, de forma posterior se procede al análisis de información presentada y se emite un informe al respecto. Así mismo, se verifican los traslados por competencia y en caso de existir, la negación de alguna petición.

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.
Decreto 0157 de 2023	Por medio del cual se modifica el Decreto 1081 de 2015, respecto al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

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 PQRSDf 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, denuncias y felicitaciones -PQRSDf- durante el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2024, a través de los canales dispuestos por la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí y que son recopilados mediante el Sistema de Gestión Documental -SISGED-.

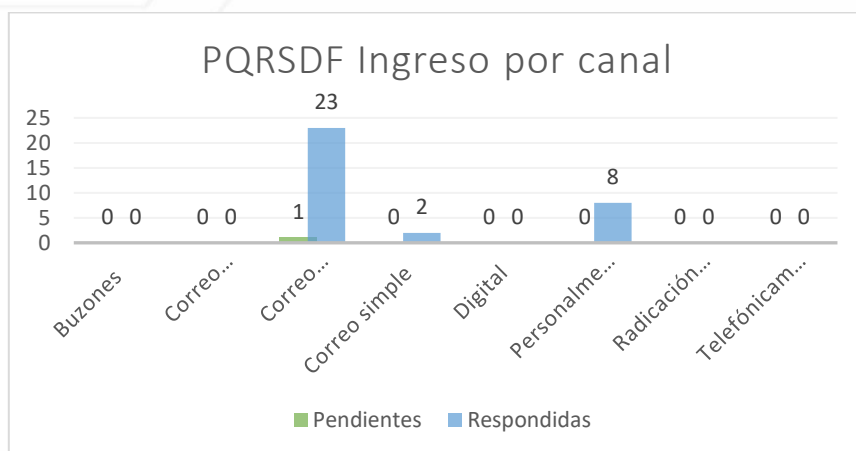
Figura No.1: Ingresos por canal de recepción

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Buzones	0	0	0	0 %
Correo Certificado	0	0	0	0 %
Correo Electrónico	1	23	24	70.59 %
Correo Simple	0	2	2	5.88 %
Digital	0	0	0	0 %
Personalmente	0	8	8	23.53 %
Radicación Web	0	0	0	0 %
Telefónicamente	0	0	0	0 %
TOTALES	1	33	34	100 %

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

Gráficamente,

Gráfico No.1 Ingresos totales



Fuente: Elaboración propia con información suministrada por la Dirección Administrativa y Financiera respecto al Software SIGSED.

Para el segundo trimestre de la vigencia 2024, se tiene un total de treinta y cuatro (34) PQRSDF ingresadas a través de los diferentes canales de la entidad, tal y como se observa en la figura N°1. Del total general, el 70.59 % ingresan a través de correo electrónico (24), seguido por ingresos allegados personalmente con el 23.53%, correspondiente a nueve (9), de forma posterior se encuentra el correo simple, dos (2) con el 5.88%.

Del total, una (1) se encuentran pendientes por respuesta, que a la fecha de este informe se presenta dentro de los tiempos estipulados, y treinta y tres (33) 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	0	0	0%
Denuncia	0	0	0	0%
Felicitación	0	0	0	0%
Petición de Consulta	0	1	1	2.94 %
Petición de Documentación	0	5	5	14.71 %
Petición de Información	0	24	24	70.59 %
Peticiones	1	1	2	5.88 %
Procesos Jurídicos	0	0	0	0%
Queja	0	2	2	5.88 %
Reclamo	0	0	0	0%
TOTALES	1	33	34	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 70.59% corresponden a petición de información con veinticuatro (24) ingresos durante el periodo; cinco (5) ingresos que equivalen al 14.71%, para petición de documentación; el 5.88% corresponde a dos (2) peticiones; el 5.88% es el porcentaje de dos quejas recibidas y una (1) petición de consulta, equivalente al 2.94%. Aún se encuentra pendiente por gestionar la respuesta de una (1) petición a cargo de la Dirección Operativa y de Proyectos.

7.3. Tiempos de respuesta

A continuación, se presenta el número total de repuestas generadas por la entidad para los ingresos del periodo que cubre este informe, por tipo y si fue oportuna según su clasificación:

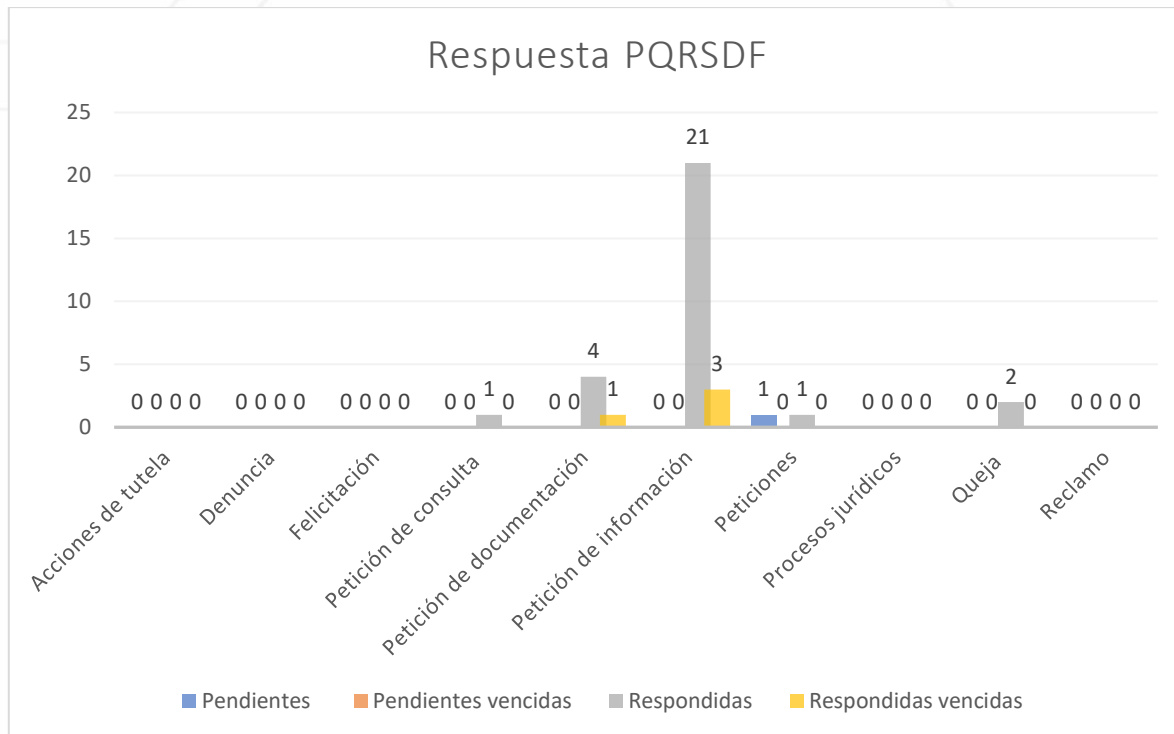
Figura N°3: Tiempos de respuesta

	Pendientes	Pendientes Vencidos	Respondidas	Respondidas Vencidas
Acciones de Tutela	0	0	0	0
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Petición de Consulta	0	0	1	0
Petición de Documentación	0	0	4	1
Petición de Información	0	0	21	3
Peticiones	1	0	1	0
Procesos Jurídicos	0	0	0	0
Queja	0	0	2	0
Reclamo	0	0	0	0
TOTALES	1	0	29	4

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

Gráficamente,

Gráfico No.2 Tiempos de respuesta



Fuente: Elaboración propia con información suministrada por la Dirección Administrativa y Financiera respecto al Software SIGGED.

De treinta y cuatro (34) ingresos, se ha dado respuesta a veintinueve (29), cuatro (4) se respondieron por fuera del tiempo estipulado en el SIGGED, así: una (1) petición de documentación y tres (3) peticiones de información, y una (1) está pendiente por tramitar a la fecha de corte.

Se evidencia que la Dirección Jurídica es el área que dio respuesta a las peticiones arriba descritas, por fuera de los términos de ley; así mismo, la Dirección Operativa

y de Proyectos, a la fecha de la elaboración de este informe, es la responsable de la respuesta de la petición pendiente.

8. TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES:

De los ingresos generados entre el 01 de abril al 30 de junio de 2024, se evidencia que no se hicieron traslados por competencia a ningún ente. 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

- 9.1. El número de PQRSDf que se recibieron en el período, aumentó respecto al primer trimestre 2024, donde se gestionaron 30 ingresos, así mismo, se incrementó el número de respuestas fuera del tiempo establecido por Ley.
- 9.2. Es indispensable respetar los términos de Ley establecidos para generar la respuesta a cada una de las tipologías de PQRSDf, por ello, se requiere reiterar la importancia de verificación constante a lo asignado a través del SIGED y la gestión efectiva y oportuna de las mismas. Así mismo, prestar mayor atención a las alertas tempranas emitidas por el software de gestión documental.
- 9.3. Fortalecer la capacitación del personal que atiende el ingreso de PQRSDf, haciendo énfasis en la diferentes tipologías y los términos con los que se cuenta para dar respuesta oportuna a los ciudadanos.
- 9.4. Es de suma importancia analizar las causas que dieron lugar a las solicitudes recibidas, pues ello aporta información relevante que posibilita el mejoramiento continuo y en caso de requerir, apoyar la toma de decisiones.

- 9.5. 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.
- 9.6. 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 de interacciones con los usuarios.
- 9.7. Implementación de estrategias de reclasificación de los ingresos de PQRSD, que permita conocer realmente y tener datos estadísticos sobre los tipos que se gestionan dentro de la entidad.
- 9.8. Generar respuesta procurando un lenguaje claro, que permita al ciudadano entender fácilmente lo que se pretende comunicar.



SOL BEATRIZ VÁSQUEZ TIRADO
Jefe de Oficina de Control Interno ADELI