

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

PRIMER SEMESTRE 2021

Elaboró: Carlos Adolfo Muñoz- Contratista Control Interno

Julio 2021

1. INTRODUCCIÓN

El área de Control Interno de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí-ADELI-dando cumplimiento a las disposiciones otorgadas mediante Decreto No.648 de 2017, así como lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece “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”, presenta un informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias- PQRSD- presentadas durante el primer semestre de 2021, lo anterior, con la finalidad de verificar las actuaciones administrativas de cara al ciudadano, y con ello afianzar los principios de la Agencia.

2. OBJETIVO

Realizar el 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 enero de 2020 al 30 de junio de 2021.

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 diversos medios dispuestos, las cuales comprenden el periodo entre 01 de enero al 30 de junio de 2021.

4. GLOSARIO

A continuación, se relacionan los conceptos utilizados y dispuestos en los diferentes canales de la entidad con la finalidad de precisar el uso de cada termino:

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 la misma 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 verifican las PQRSD ingresadas por los diferentes canales dispuestos por la entidad, verificando la tipología y los tiempos de respuesta, corroborando que se cumplan con los establecidos. Finalmente, se relacionan las recomendaciones que surjan de las revisiones respectivas.

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 a 30 días.

7. RESULTADOS

De Forma inicial se presentan los ingresos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias-PQRSD durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2021, a través de los canales dispuestos por la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí. A continuación, en el cuadro No.1 se muestra el reporte suministrado por el software SISGED, en el cual se puede observar con un 47.83% que, el canal con más ingresos es personalmente, seguido por el correo electrónico con un 26,09% y radicación web con 21,74% para un total de recepción sólo por estos tres medios de 95,66%.

Cuadro No.1: Ingresos por canal de recepción

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Buzones	0	0	0	0 %
Correo Certificado	0	1	1	4.35 %
Correo Electrónico	0	6	6	26.09 %
Correo Simple	0	0	0	0 %
Digital	0	0	0	0 %
Personalmente	1	10	11	47.83 %
Radicación Web	1	4	5	21.74 %
Telefónicamente	0	0	0	0 %
TOTALES	2	21	23	100 %

Fuente: Software SISGED

De la figura anterior, es importante aclarar que se presentan dos tipos de ingresos pendientes por responder, sin embargo, están dentro de los tiempos establecidos para generar las respectivas respuestas.

En el cuadro No.2 se presentan los ingresos por tipología:

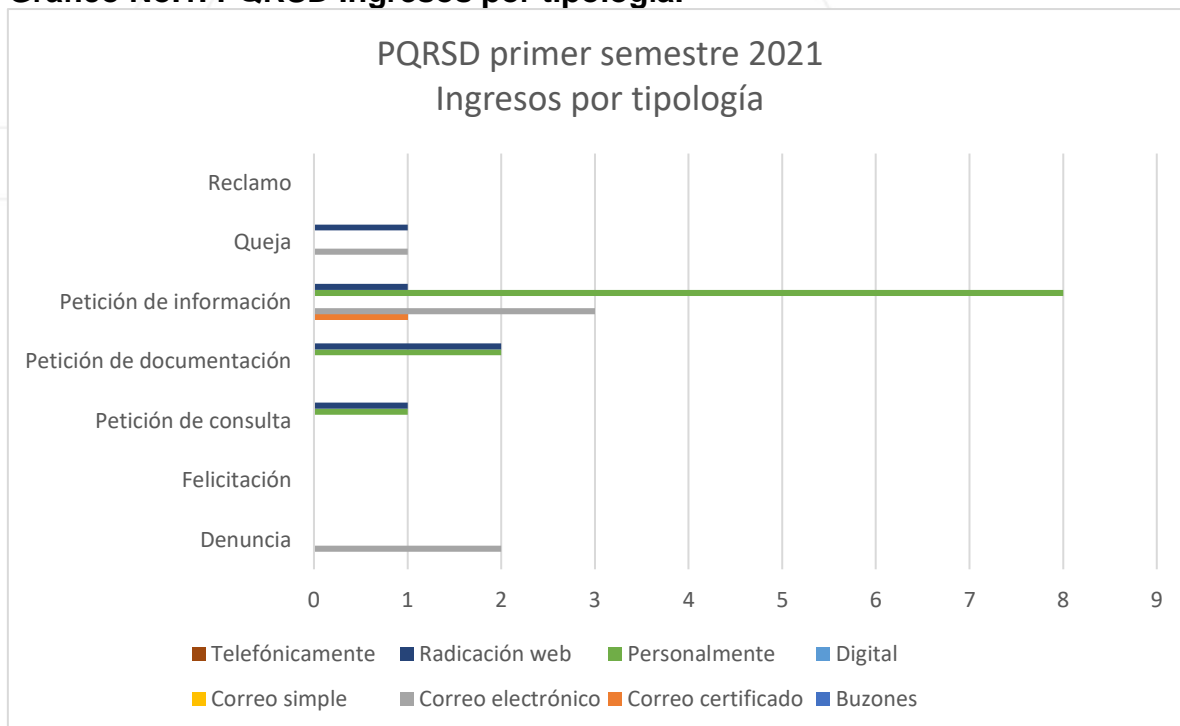
Cuadro No.2: Ingreso por tipología

	Denuncia	Felicitación	Petición de Consulta	Petición de Documentación	Petición de Información	Queja	Reclamo
Buzones	0	0	0	0	0	0	0
Correo Certificado	0	0	0	0	1	0	0
Correo Electrónico	2	0	0	0	3	1	0
Correo Simple	0	0	0	0	0	0	0
Digital	0	0	0	0	0	0	0
Personalmente	0	0	1	2	8	0	0
Radicación Web	0	0	1	2	1	1	0
Telefónicamente	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Software SISGED

Gráficamente:

Gráfico No.1. PQRSD Ingresos por tipología.



Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico No.1 se muestra de forma ilustrativa los ingresos de las PQRSD por tipología para lo correspondiente al primer semestre de 2021. Allí se puede observar que el mayor número de ingresos corresponde a petición de información (13), que corresponde a un 56,5% en el conteo total, seguido por petición de documentación con 4 ingresos. Así mismo, es importante aclarar que, en el consolidado general se presentan dos (2) denuncias, que al momento de verificación no correspondían a ADELI y fueron trasladados a la Alcaldía de Medellín. Es importante aclarar que, las denuncias ingresadas tienen radicados distintos, pero se trata de la misma persona y asunto, lo anterior, para efectos aclaratorios frente a los traslados a otras entidades.

Igualmente, se hace una revisión del total de ingresos y los tiempos de respuesta generados según los lineamientos (días hábiles) por cada tipología. A continuación, se presenta el consolidado generado por el software SIGGED no solo frente a sí fueron respondidas, sino sí estas se generaron en los periodos de tiempo correctos.

Cuadro No.3: Tiempos de respuesta

	Pendientes	Pendientes Vencidos	Respondidas	Respondidas Vencidas
Denuncia	0	0	2	0
Felicitación	0	0	0	0
Petición de Consulta	0	0	2	0
Petición de Documentación	0	0	4	0
Petición de Información	1	0	12	0
Queja	1	0	1	0
Reclamo	0	0	0	0
TOTALES	2	0	21	0

Fuente: Software SISGED

Al verificar la información suministrada respecto a los tiempos de respuesta e ilustrado en el cuadro No.3, se muestra que, del total de ingresos-23- solo dos (2) se encuentran pendientes por respuesta con corte al 30 de junio de 2021, sin embargo, están dentro de los términos de tiempo establecido y por tanto, no existen registros de respondidas vencidas.

8. TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES:

Cuadro No.4. Traslados a otras entidades.

ENTIDAD TRASLADADA	CANTIDAD
Alcaldía de Itagüí – Secretaría de Servicios Administrativos	2
Alcaldía de Itagüí – Secretaría de Infraestructura	1
Alcaldía de Medellín	1
Alcaldía de Itagüí – Secretaría de Movilidad	2
TOTAL	6

Fuente: Elaboración propia.

En el cuadro No.4 se presentan los traslados de PQRSD que fueron necesario trasladar a otras entidades puesto que, no correspondían a competencias de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí y para las cuales se realiza verificación en cuanto a respuesta.

Así mismo, durante este período evaluado, no se negó ninguna solicitud de acceso a la información a las partes interesadas.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se puede evidenciar que se han atendido el 100% de los ingresos de PQRSD al interior de las diferentes áreas.
- Se recomienda realizar un mecanismo para efectuar las reclasificaciones en tipología de las PQRSD ingresadas, con ello obtener estadísticas precisas sobre cada una de las tipologías.
- Reforzar la capacitación del personal a cargo de la recolección y verificación de los ingresos con relación a las tipologías de PQRSD.



CARLOS ADOLFO MUÑOZ LONDOÑO
Control Interno – Contratista