

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

SEGUNDO SEMESTRE 2022



Elaboró: Sol Beatriz Vásquez Tirado - Jefe Oficina Control Interno

Enero 2023

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

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, artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, 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”, así como 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 al segundo semestre de 2022. Lo anterior, con la finalidad de verificar las actuaciones administrativas de cara al ciudadano y procurando la mejora continua en procesos y procedimientos.

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 2022, por parte de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí -ADELI.

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 en el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2022.

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 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 verifican las PQRSD ingresadas por los diferentes canales dispuestos por la entidad, de acuerdo con su 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

	<p>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.</p>
<p>Resolución 1519 del 24 de agosto de 2020</p>	<p>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.</p>

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.

7.1. Ingreso por canal

De forma inicial se 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 2022, 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	2	2	4.35 %
Correo Electrónico	1	12	13	28.26 %
Correo Simple	0	0	0	0 %
Digital	0	0	0	0 %
Personalmente	0	23	23	50 %
Radicación Web	1	7	8	17.39 %
Telefónicamente	0	0	0	0 %
TOTALES	2	44	46	100 %

Fuente: Software SISGED

Para el segundo semestre de la vigencia 2022, se tiene un total de cuarenta y seis (46) 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 50% se recibe de forma física en la ventanilla de atención al ciudadano por parte del equipo de trabajo designado por la Dirección Administrativa y Financiera, seguido por correo electrónico con 28.26%, de forma posterior por radicación web con el 17.39% y el 4.35% se recibe por correo certificado.

Del total, solo dos (2) se encuentran pendientes por respuesta dentro de los tiempos estipulados y cuarenta y cuatro (44) ya se encuentran 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	%
Denuncia	0	0	0	0 %
Felicitación	0	1	1	2.17 %
Petición de Consulta	1	1	2	4.35 %
Petición de Documentación	0	5	5	10.87 %
Petición de Información	1	31	32	69.57 %
Queja	0	5	5	10.87 %
Reclamo	0	1	1	2.17 %
TOTALES	2	44	46	100 %

Fuente: Software SISGED

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 69.57% corresponden a petición de información con treinta y dos (32) ingresos durante el periodo; cinco (5) ingresos que equivalen al 10.87%, para petición de información y el mismo número de ingresos y porcentaje, para las quejas recibidas; dos (2) ingresos representando el 4.35%, para petición de consulta y un (1) ingreso tanto para felicitación como para reclamo, lo que equivale al 2.17%, para cada una.

Es necesario aclarar que, al verificar los ingresos de las quejas se tiene que solo tres (3) corresponden a esta tipología, una (1) es una petición y otra fue trasladada a las entidades que por sus funciones deben atender el requerimiento.

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
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	1	0
Petición de Consulta	1	0	1	0
Petición de Documentación	0	0	5	0
Petición de Información	1	0	30	1
Queja	0	0	5	0
Reclamo	0	0	1	0
TOTALES	2	0	43	1

Fuente: Software SISGED

De los cuarenta y seis (46) ingresos, se ha dado respuesta a cuarenta y tres (43) de ellos, uno (1) se respondió por fuera del tiempo estipulado y dos (2) se evidencian 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 2022, se evidencia que se han realizado traslados al Municipio de Itagüí por su competencia en algunos asuntos. Así mismo, durante este período evaluado, no se negó ninguna solicitud de acceso a la información a las partes interesadas.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Realizar la reclasificación de las PQRSD ingresadas a la entidad, con el fin de tipificar de forma correcta en los casos que no corresponda el contenido o finalidad con la clasificación predeterminada por el ciudadano o parte interesada, con ello establecer estadísticas correctas para la entidad.
- Con el fin de no generar respuestas por fuera del tiempo establecido para ello, se debe continuar con el fortalecimiento en cuanto a la difusión de los procesos y a la capacitación de todos los funcionarios de la entidad respecto al ciclo de tratamiento de las PQRSD.
- El funcionario responsable debe dar respuesta a las diferentes solicitudes que presenten los ciudadanos, dentro de los términos estipulados por la ley; para ello se debe utilizar un lenguaje claro y preciso, que no dé lugar a interpretaciones porque de esta manera el solicitante no tendrá lugar a incoar nuevos escritos, de cualquier índole, pues de llegar a presentarse esta situación muy seguramente se incrementará la labor de los funcionarios de la Agencia.

- Capacitar al personal que atiende los ingresos y tramitan las PQRSD para que conozcan e identifiquen las distintas tipologías y logren una óptima gestión.



SOL BEATRIZ VÁSQUEZ TIRADO
Jefe de Oficina de Control Interno ADELI