

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

**PRIMER SEMESTRE 2022**



**Elaboró: Sol Beatriz Vásquez Tirado - Jefe Oficina Control Interno  
Carlos Adolfo Muñoz - Contratista ADELI**

**Julio 2022**

## TABLA DE CONTENIDO

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

## 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, Ley 1474 de 2011, que en su artículo 76 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 primer 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 enero al 30 de junio 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 enero al 30 de junio 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 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 treinta (30) días.

## 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 enero al 30 de junio 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 -SIGGED-.

**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	3	4	28.57 %
Correo Simple	0	0	0	0 %
Digital	0	0	0	0 %
Personalmente	0	7	7	50 %
Radicación Web	0	3	3	21.43 %
Telefónicamente	0	0	0	0 %
<b>TOTALES</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Software SIGGED

Para el primer semestre de la vigencia 2022, se tiene un total de catorce (14) 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 28,57% y de forma posterior por radicación web con alrededor del 21.4%, correspondiente a tres (3) ingresos.

Del total, solo una (1) se encuentra pendiente por respuesta dentro de los tiempos estipulados y trece (13) 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.**

	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	0	0	0
Correo Electrónico	0	0	0	0	4	0	0
Correo Simple	0	0	0	0	0	0	0
Digital	0	0	0	0	0	0	0
Personalmente	0	0	0	0	7	0	0
Radicación Web	0	0	0	1	1	0	1
Telefónicamente	0	0	0	0	0	0	0

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.

**Gráfica N°1: Total ingresos por tipo.**



Fuente: Elaboración propia.

De total, alrededor del 85.71% corresponden a petición de información con doce (12) ingresos durante el periodo; reclamos y petición de información poseen cada uno solo un (1) ingreso representando el 7.14% (es decir, entre ambos el 14.28%), tal y como se muestra en la gráfica N°1.

### 7.3. Tiempos de respuesta

A continuación, se presenta el número de respuesta 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	0	0
Petición de Consulta	0	0	0	0
Petición de Documentación	0	0	1	0
Petición de Información	1	0	11	0
Queja	0	0	0	0
Reclamo	0	0	1	0
<b>TOTALES</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>0</b>

Fuente: Software SISGED

De los catorce (14) ingresos, se han dado respuesta a trece (13) de ellos y solo un (1) se evidencia pendiente por tramitar, aclarando que, con corte al 30 de junio se encontraba dentro de los términos.

## 8. TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES:

De los ingresos generados entre el 01 de enero al 30 de junio de 2022, no fue necesario realizar traslado por competencia a otras entidades.

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.

- Fortalecer los procesos de capacitación de todos los funcionarios de la entidad respecto al ciclo de tratamiento de PQRSD, especialmente aquellos que tienen relación directa en su gestión, enfatizando en su reconocimiento por tipología.
- Incluir dentro del procedimiento PR-GA-01 “Procedimiento para la atención de PQRSD”, actividades frente al tratamiento de las denuncias que ingresen por presuntos actos de corrupción.



SOL BEATRIZ VÁSQUEZ TIRADO  
Jefe de Oficina de Control Interno ADELI



CARLOS ADOLFO MUÑOZ LONDOÑO  
Contratista ADELI