

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

SEGUNDO SEMESTRE 2021

Elaboró: Carlos Adolfo Muñoz- Contratista ADELI.

Enero 2022

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 segundo 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 julio al 31 de diciembre 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 el 1 de julio al 31 de diciembre de 2021.

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).

4. 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.

5. 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.

6. RESULTADOS

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 2021, 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	0	4	4	26.67 %
Correo Simple	0	0	0	0 %
Digital	0	0	0	0 %
Personalmente	0	9	9	60 %
Radicación Web	0	2	2	13.33 %
Telefónicamente	0	0	0	0 %
TOTALES	0	15	15	100 %

Fuente: Software SIGGED

En la figura No.1 se presentan los ingresos por cada canal, teniendo un total de recepción de 15, y persistiendo como medio primordial de radicación personalmente con 9, que representa un 60% del total, seguido por correo electrónico con el 26,67%.

6.1. Ingreso por tipología

Según la tipología mostrada en la terminología inicial, se muestran los ingresos discriminados por tipología, resaltando que se presentan tal cual se ingresa por el ciudadano o parte interesada:

Figura No.2: Ingreso por tipología.

	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Denuncia	0	0	0	0 %
Felicitación	0	0	0	0 %
Petición de Consulta	0	1	1	6.67 %
Petición de Documentación	0	1	1	6.67 %
Petición de Información	0	11	11	73.33 %
Queja	0	1	1	6.67 %
Reclamo	0	1	1	6.67 %
TOTALES	0	15	15	100 %

Fuente: Software SISGED

En la figura No.2 se muestra de forma ilustrativa los ingresos de las PQRSD por tipología para lo correspondiente al segundo semestre de 2021. Allí se puede observar que el mayor número de ingresos corresponde a petición de información (11), que corresponde a un 73,3% en el conteo total, seguido por petición de consulta, petición de documentación, queja y reclamo con 1 ingreso cada una, los cuales fueron respondidas según los plazos establecidos.

A continuación, se presenta el consolidado generado por el software SISGED no solo frente a si fueron respondidas, sino sí estas se generaron en los periodos de tiempo correctos a las partes interesadas.

Figura No.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	1	0
Petición de Documentación	0	0	1	0
Petición de Información	0	0	9	2
Queja	0	0	1	0
Reclamo	0	0	1	0
TOTALES	0	0	13	2

Fuente: Software SIGGED

En la figura No.3 se presentan los tiempos de respuesta de los quince (15) ingresos del segundo semestre de 2021, para lo cual se observa que trece (13) de ellos son resueltos en los tiempos establecidos y dos (2) por fuera de ellos: dos solicitudes de información de contratos al área jurídica de la entidad cuyos tiempos de respuesta fueron extemporáneos por uno (1) y tres (3) días, ambas ingresadas durante el mes de septiembre.

A pesar de las respuestas por fuera de los tiempos, no se evidencian reclamaciones por parte de los interesados, toda vez que fue atendida su solicitud.

7. TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES:

De los ingresos generados entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2021, 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.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Es importante que, desde cada área se tomen medidas internas para resolver las PQRSD, creando alarmas adicionales a las presentadas por el software SIGGED, con la finalidad de no afectar los tiempos de respuesta a los ciudadanos o partes interesadas.
- 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, con la finalidad de mayor eficiencia frente a respuestas al tiempo que se fortalecen las capacidades del talento humano.



CARLOS ADOLFO MUÑOZ LONDOÑO
Control Interno – Contratista