



Instituto
de Cultura, Recreación
y Deporte de Itagüí



Alcaldía
de Itagüí

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS – PQRDS

SEGUNDO TRIMESTRE 2025

CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Julio de 2025

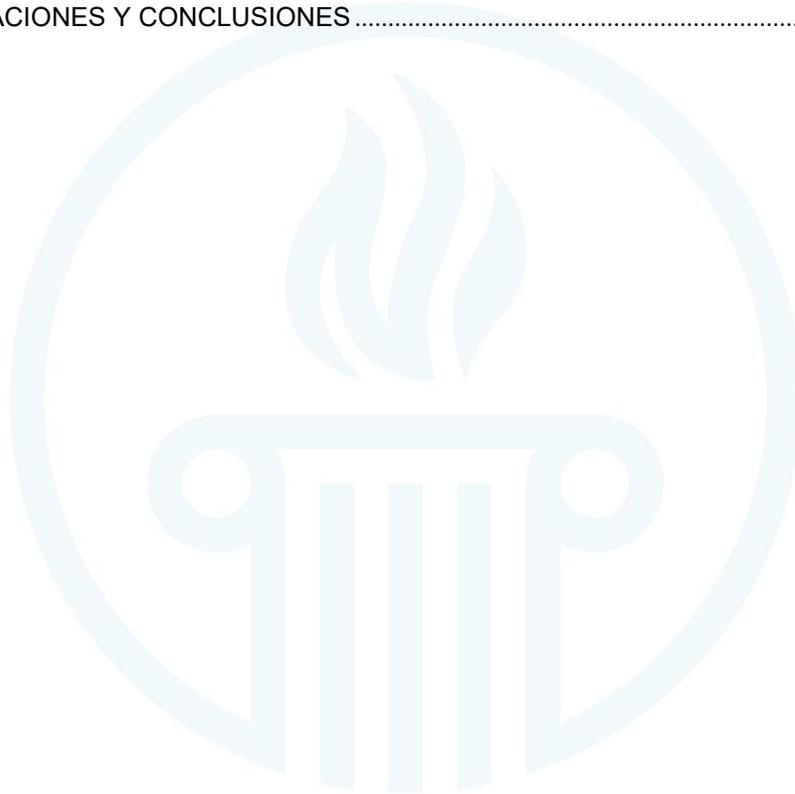


Instituto
de Cultura, Recreación
y Deporte de Itagüí



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	4
ALCANCE	4
MARCO NORMATIVO	4
GLOSARIO	5
2. INGRESOS POR DEPENDENCIA	7
3. CLASIFICACIÓN O TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	8
4. DESEMPEÑO POR UNIDAD ADMINISTRATIVA	9
5. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES	10



INTRODUCCIÓN

El área Asesora de Control Interno de Gestión del Instituto Municipal de Cultura, Recreación y Deportes de Itagüí, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias - PQRSD recibidas y atendidas, a través de los diferentes canales de atención, para el período comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio del 2025, con el propósito de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, de manera que la entidad brinde una atención con calidad y con eficiencia frente al ciudadano, cumpliendo con los términos de ley y generando recomendaciones que contribuyan al fortalecimiento del proceso interno.

Con el presente informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015), asimismo se pone a disposición de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante el segundo trimestre de la vigencia 2025 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

Para la elaboración del presente informe, el área de Control Interno de Gestión tiene como fuentes de información el sistema de gestión documental SIGGED, el cual recopila todas las peticiones ingresadas a través del formulario PQRDS, correo certificado y las radicadas personalmente. Se realizan estadísticas de acuerdo al número total de PQRSD recibidas durante el trimestre, discriminadas por modalidad de petición, canal de recepción, tipo de atención y dependencia que tramitó.

Se adelanta un análisis comparativo y de causas, de acuerdo al contenido de las PQRDS, identificando inconformidades o debilidades en la atención, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar la prestación del servicio al ciudadano. Para esto, el Instituto Municipal de Cultura Recreación y Deporte, se apoya y utiliza el software SIGGED, el cual, en cumplimiento de toda la normativa vigente - Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, Decreto 648 de 2017 - permite a la entidad operar de manera eficiente las PQRDS y a la ciudadanía obtener una respuesta que cumpla con los lineamientos impartidos y los tiempos determinados por la Ley.



OBJETIVO

Informar a la ciudadanía y a la comunidad en general el comportamiento, seguimiento y control de las PQRSD que ingresan al Instituto Municipal de Cultura Recreación y Deporte de Itagüí, a través de los diferentes canales de comunicación con los cuales cuenta la entidad.

ALCANCE

Determinar y evaluar la oportunidad en la respuesta de todas las PQRDS que ingresan a través de los diferentes canales de comunicación en el periodo comprendido entre 01 de abril y 30 de junio del 2025.

MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia – Art 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 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 190 de 1995 “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.”
- Ley 1474 de 2011 “Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de los actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”
- 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 103 de 2015 “por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan disposiciones.”
- 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.”
- Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

GLOSARIO

De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la atención integral del ciudadano y los procedimientos incorporados por el Instituto Municipal de Cultura Recreación y Deporte de Itagüí, se define:

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. Tiempo de solución y respuesta es de (10) diez días hábiles.

Felicitación: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio. Tiempo de solución y respuesta es de (30) treinta días hábiles.

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. Tiempo de solución y respuesta es de (30) treinta días hábiles.

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. Tiempo de solución y respuesta es de (10) diez días hábiles.

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. Tiempo de solución y respuesta es de (15) quince días hábiles.

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. Tiempo de solución y respuesta es de (15) quince días hábiles.

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 la misma que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada. Tiempo de solución y respuesta es de (15) quince días hábiles.

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. Tiempo de solución y respuesta es de (30) treinta días hábiles.

1. TOTAL, DE INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

De conformidad con el reporte generado por el profesional del área de Atención al Ciudadano de la Subgerencia Administrativa y Financiera, con fecha del 01 de abril del 2025 al 30 de junio del 2025, ingresaron en total 62 PQRSD, distribuidas de la siguiente manera:

- Denuncias: total (3), respondidas (3)
- Felicitaciones: total (3), respondidas (2), pendiente (1)
- Petición de consulta: Total (5), respondidas (5)
- Petición de Documentación: Total (1), respondidas (1)
- Petición de información: Total (31), respondidas (30), pendiente (1).
- Queja: Total (15), respondidas (13), pendientes (2)
- Reclamo: Total (3), respondidas (3)
- Sugerencia: Total (1), respondidas (1)

De lo anterior se puede observar que del total de PQRDS, se respondieron 58, quedando pendientes 4 por responder las cuales se encuentran dentro de los términos.

INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD				
	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Denuncia	0	3	3	4.84 %
Felicitación	1	2	3	4.84 %
Petición de Consulta	0	5	5	8.06 %
Petición de Documentación	0	1	1	1.61 %
Petición de Información	1	30	31	50 %
Queja	2	13	15	24.19 %
Reclamo	0	3	3	4.84 %
Sugerencia y/o Elogio	0	1	1	1.61 %
TOTALES	4	58	62	100 %

Tabla 1: Fuente: Software SISGED

2. CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS Y TIPOS DE PETICIONES

En el segundo trimestre de la vigencia 2025, el canal más utilizado para la radicación de PQRSD fue el correo electrónico (atención virtual) con un total de (30) PQRSD equivalentes al 48.39%, seguido la sede electrónica con un total de (27) PQRSD, equivalentes al 43.55%.

En el periodo evaluado el uso del canal virtual (correo electrónico), para la recepción de PQRSD, presentó un alto porcentaje de uso, en comparación con los demás canales. Los datos estadísticos pueden ser consultados en la siguiente tabla:

INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN				
	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Buzones	0	0	0	0 %
Correo Certificado	0	0	0	0 %
Correo Electrónico	2	28	30	48.39 %
Correo Simple	0	0	0	0 %
Digital	0	0	0	0 %
Personalmente	2	3	5	8.06 %
Radicación Web	0	0	0	0 %
Sede Electrónica	0	27	27	43.55 %
Telefónicamente	0	0	0	0 %
TOTALES	4	58	62	100 %

Tabla 2 Fuente: Fuente: Software SIGGED

3. INGRESOS POR DEPENDENCIA

En la siguiente tabla, se relaciona el numero de PQRDS registradas en el software SIGGED, por cada dependencia, como se puede evidenciar durante el segundo trimestre del año 2025, la Subgerencia de Cultura, fue la dependencia con mas PQRSD, con un total de 21 del total de las 62 registradas, seguidas la Subgerencia de Fomento Deportivo y Altos Logros con un total de (14), Subgerencia de actividad física y recreación con un total de (12) y la Subgerencia de escenarios deportivos y culturales con un total de (10).



2. INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD									
	Denuncia	Felicitación	Petición de Consulta	Petición de Documentación	Petición de Información	Queja	Reclamo	Sugerencia y/o Elogio	Totales
Alcaldía de Itagüí	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Control Interno de Gestión	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gerencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jurídica	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Oficina Asesora de Control Interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Asesora de la Gerencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subgerencia Administrativa y Financiera	0	1	0	0	1	0	0	0	2
Subgerencia de Actividad Física y Recreación	0	0	1	0	4	5	2	0	12
Subgerencia de Cultura	1	1	4	1	11	1	1	1	21
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Culturales	0	0	0	0	6	4	0	0	10
Subgerencia de Fomento Deportivo y Altos Logros	2	1	0	0	7	4	0	0	14

Tabla 3: Fuente: Software SISGED

4. CLASIFICACIÓN O TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD

En la tabla 4, se observa la clasificación de las PQRDS por tipología, las cuales se clasifican en: Denuncia, Felicitación, Petición de Consulta, Petición de Información, Petición de Documentación, Queja, Reclamo y Sugerencia para el periodo comprendido entre 1 de abril al 30 de junio de 2025.

Así las cosas, se evidencia que el 50% (31) de las PQRDS son peticiones de información, el 24,19% (15) quejas, el 8,6% (5) a peticiones de consulta, el 4,84% (3) denuncias, el 4,84% (3) reclamos, el 4,84% (3) felicitaciones, el 1,61% (1) petición de documentación y el 1,61% sugerencias.



INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD				
	Pendientes	Respondidas	Totales	%
Denuncia	0	3	3	4.84 %
Felicitación	1	2	3	4.84 %
Petición de Consulta	0	5	5	8.06 %
Petición de Documentación	0	1	1	1.61 %
Petición de Información	1	30	31	50 %
Queja	2	13	15	24.19 %
Reclamo	0	3	3	4.84 %
Sugerencia y/o Elogio	0	1	1	1.61 %
TOTALES	4	58	62	100 %

Tabla 4. Fuente: Software SISGED

5. DESEMPEÑO POR UNIDAD ADMINISTRATIVA

En la siguiente tabla, se puede observar el comportamiento de cada dependencia frente a las respuestas de las PQRSD que ingresaron por el Software SISGED; si bien es cierto que a la fecha de corte se reportaron (4) PQRSD pendientes, es importante indicar que están dentro del término, es decir que no están vencidas.

3. TIEMPO DE SOLUCIÓN				
	Pendientes	Pendientes Vencidos	Respondidas	Respondidas Vencidas
Alcaldía de Itagüí	0	0	0	0
Control Interno de Gestión	0	0	0	0
Gerencia	0	0	0	0
Jurídica	0	0	1	0
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	2	0
Oficina Asesora de Control Interno	0	0	0	0
Oficina Asesora de la Gerencia	0	0	0	0
Subgerencia Administrativa y Financiera	0	0	2	0
Subgerencia de Actividad Física y Recreación	1	0	11	0
Subgerencia de Cultura	0	0	21	0
Subgerencia de Escenarios Deportivos y Culturales	1	0	9	0
Subgerencia de Fomento Deportivo y Altos Logros	2	0	12	0
Sin Asignar	0	0	0	0
TOTALES	4	0	58	0

Tabla 5. Fuente: Software SISGED

6. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

Las PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) son un canal fundamental de comunicación entre la ciudadanía y las entidades públicas, y su correcta atención fortalece la confianza institucional y mejora la calidad del servicio; de manera que se hace necesario atender las siguientes recomendaciones generales, para la buena atención de las PQRSD en el Instituto Municipal de Cultura, recreación y Deporte de Itagüí:

Capacitar y brindar formación continua al personal encargado, en atención al ciudadano, servicio al cliente, normatividad vigente (Ley 1755 de 2015, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA) y desarrollo de competencias blandas: empatía, escucha activa, respeto y claridad en la comunicación.

Es importante verificar que la respuesta enviada fue recibida, implementando mecanismos de verificación de satisfacción del usuario, esto con el fin de corregir fallas identificadas en el proceso de atención.

Asegurar que los canales estén disponibles y accesibles a personas con discapacidad o en zonas rurales.

Promover la mejora continua a través de las siguientes acciones:

- Analizar tendencias y causas frecuentes de las PQRSD.
- Utilizar los resultados para ajustar procesos, corregir deficiencias y prevenir recurrencias.
- Incluir indicadores de gestión de PQRSD en el seguimiento institucional por parte del área de planeación.

Fomentar una cultura de servicio, integrando la atención de las PQRSD con los valores del Código de Integridad del Servicio Público del Instituto.

Se recomienda canalizar e ingresar al software de SIGGED, aquellas PQRDS que se reciban por redes sociales y de esta manera se les pueda hacer seguimiento y dar respuesta oportuna.

Se evidencia que el nivel de quejas aumento significativamente en comparación con el periodo inmediatamente anterior (*primer trimestre 2025*), por lo que se recomienda realizar un análisis de causa de las mismas y verificar si son recurrentes en la entidad y si es el caso; implementar plan de mejoramiento, el área asesora de Control Interno efectuara seguimiento a las quejas registradas durante este trimestre.

(Quejas) Primer trimestre 2025	(Quejas) segundo trimestre 2025
19,15% Total (9)	24,19% Total (15)



Instituto
de Cultura, Recreación
y Deporte de Itagüí



Alcaldía
de Itagüí

Finalmente, es importante resaltar que el Instituto Municipal de Cultura, recreación y Deporte de Itagüí, a través de sus diferentes dependencias y el software SIGGED, ha reforzado las estrategias para responder de manera oportuna y sustancial las PQRSD, como se pudo observar anteriormente no reportaron ninguna petición sin resolver o con respuesta extemporánea.

Atentamente;

Margaret Sofía López Benítez
Asesora de Control Interno de Gestión

E/P: Margaret Sofía López Benítez. Asesora de Control Interno de Gestión
R/: Cristian Castillejo Guisao. Contratista de Control Interno de Gestión.

