



Instituto
de Cultura, Recreación
y Deporte de Itagüí



Alcaldía de
Itagüí

INFORME SEGUIMIENTO
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
DENUNCIAS Y
SUGERENCIAS – (PQRDS)
PRIMER TRIMESTRE 2022



Instituto
de Cultura, Recreación
y Deporte de Itagüí



CIUDAD DE OPORTUNIDADES

NIT. 901364194-0 • TEL. +57 (4) 374 81 86
Carrera 57 No. 34 - 1 • Itagüí - Colombia





Instituto
de Cultura, Recreación
y Deporte de Itagüí



Alcaldía de
Itagüí

John Favert García Gañan
Jefe de Control Interno de Gestión

Elaborado Por:
Cristian Castillejo Guisao
John Favert García Gañan

Abril de 2022

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	4
ALCANCE	4
NORMATIVIDAD	4
GLOSARIO	6
1. TOTAL DE INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN	7
2. CANALES DE INTERACCIÓN	8
3. CLASIFICACIÓN O TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	9
4. DESEMPEÑO POR DEPENDENCIA	10
5. RECLASIFICACIÓN DE PQRDS	¡Error! Marcador no definido.
6. HISTORICO DE PQRDS POR SECRETARÍA AÑO 2020 Y 2021	¡Error! Marcador no definido.
7. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES	11

INTRODUCCIÓN

El Instituto Municipal de Cultura Recreación y Deporte de Itagüí se ha comprometido a cabalidad con el seguimiento riguroso de los lineamientos impartidos por el gobierno nacional en lo concerniente al registro, administración y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias elevadas a esta entidad por los habitantes y ciudadanos de la municipalidad.

Para esto, el Instituto Municipal de Cultura Recreación y Deporte se apoya y utiliza el software SISGED “Sistema de Gestión Documental” administrado por la Alcaldía Municipal, 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 administración operar de manera eficiente las PQRDS y a la ciudadanía obtener una respuesta que cumpla a cabalidad con los lineamientos impartidos y los tiempos determinados por la ley.

El siguiente informe es presentado por oficina de Control Interno de Gestión que en cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, así como lo definido en el decreto 648 de 2017, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta el informe de seguimiento y evaluación del manejo de las PQRDS registradas, su clasificación, la totalidad de ingresos, unidades administrativas asignadas, canal de recepción y demás información relativa del periodo comprendido entre enero y marzo de 2022.

OBJETIVO

Informar a la ciudadanía y a la comunidad en general del comportamiento, seguimiento y control de las PQRDS ingresadas al Instituto Municipal de Cultura Recreación y Deporte de Itagüí, a través de los diferentes canales de comunicación y en el software SISGED de la Alcaldía Municipal en el primer trimestre de 2022.

ALCANCE

Determinar y evaluar la oportunidad en la respuesta de todas las PQRDS ingresadas a través de los diferentes canales de comunicación y en el software SISGED de la Alcaldía Municipal, en el periodo comprendido entre 1 de enero y marzo 31 del 2022.

NORMATIVIDAD

- 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.”
- Decreto 124 de 2016 “Por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan anticorrupción y atención al Ciudadano.”
- 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.
- Decreto 491 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, en el marco del Estado de Emergencia Económica, social y Ecológica”
- Artículo 5: Ampliación de términos para atender las peticiones, para las Peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:
 1. Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
 2. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
 3. 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

GLOSARIO

De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del ciudadano y los procedimientos incorporados por el Instituto 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 acuerdo con el software SISGED administrado en el Municipio de Itagüí, entre el 1 de enero y el 31 de marzo del 2022 ingresaron un total de 28 solicitudes, de los cuales el 92.85% (26) ya fueron respondidas.

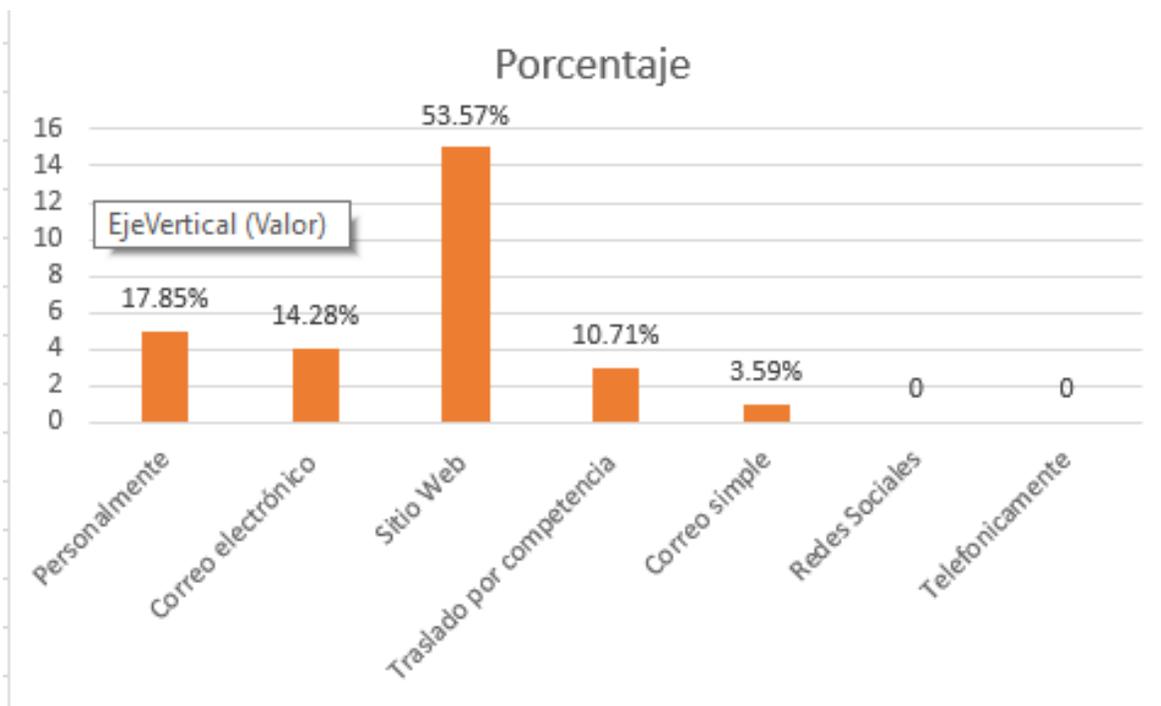
CANALES DE RECEPCIÓN	TOTAL PQRDS INGRESADAS	PORCENTAJE POR CANAL DE RECEPCIÓN
Personalmente	5	17.85%
Correo electrónico	4	14.28%
Sitio Web	15	53.57%
Traslado por competencia (correo electrónico)	3	10.71%
Correo simple	1	3.59%
TOTAL	28	100%

Tabla 1 de Ingresos por canal de recepción
Fuente: Software SISGED

De la tabla anterior se evidencia que el 53,57% de las PQRDS radicadas ante la entidad son radicadas por la web y el 17.85% personalmente, el 14.28% fueron recibidas por correo electrónico, el 3.59% por correo simple y el 10.71% por traslado por competencia.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

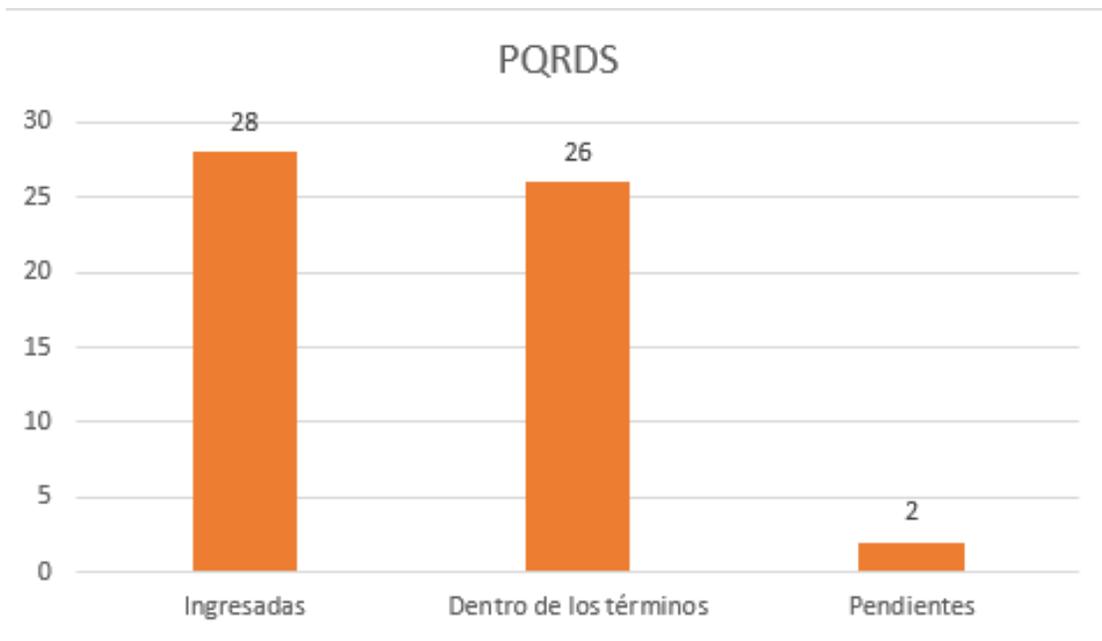
A continuación, se presenta una gráfica donde se percibe claramente en % de preferencia de los habitantes y ciudadanos del municipio para radicar una PQRDS.



Gráfica 1 Ingresos por canal de recepción
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 2 se puede observar que en la actualidad hay 2 canales de interacción que el ciudadano no utiliza para radicar sus requerimientos: el canal digital o redes sociales y telefónicamente con un 0% de representatividad. Y, por el contrario, el 96,41% de las PQRDS ingresan solo por 4 canales: Personalmente, Correo electrónico, Sitio Web, Traslado por Competencia, dejando de lado cada día mas el correo simple o físico, esto nos indica que los esfuerzos y recursos del proceso de PQRDS deberán estar enfocados en la gestión y soporte de estos cuatro canales con el fin de garantizar que el usuario y la información recolectada sean la correcta para poder entregar una respuesta dentro de los lineamientos exigidos por la ley.

3. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA



Gráfica 2 Nivel de respuesta
Fuente: Elaboración propia

En la gráfica anterior, los datos muestran un promedio de repuesta del 92.85 a las solicitudes, de acuerdo con la información generada por el software SISGED, 26 de las PQRDS que ingresaron a la entidad, se respondieron de forma oportuna dentro de los términos establecidos por la ley y 2 se encontraban pendientes dentro de los términos para responder. Sin embargo, estos datos no evidencian si la PQRDS fue resuelta a satisfacción del ciudadano.

4. CLASIFICACIÓN O TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD

En la siguiente tabla, se presenta la clasificación de las PQRDS por tipología ingresadas para el periodo comprendido entre el 1 de enero de del 2021 al 31 de marzo de 2022.

TIPOLOGIA	TOTAL	%
Petición Documentación	5	17.85%
Petición Información	13	46.43%
Petición consulta	4	14.28%
Queja	4	14.28%
Reclamo	1	3.58%
Sugerencia y/o elogio	1	3.58%

Tabla 2 Clasificación o tipología

Fuente: Software SISGED total datos del trimestre.

De la tabla anterior, se puede inferir que más del 92.84% de las PQRDS son peticiones, ya sean de información o documentación o consulta o queja por lo que es recomendable revisar los tiempos de cumplimiento en las respuestas a estas solicitudes y proceder a gestionar canales de respuesta autónomos y sistematizados que agilicen y permiten la autogestión del usuario/ciudadano para descongestionar el proceso de atención de PQRDS de la entidad.

5. DESEMPEÑO POR UNIDAD ADMINISTRATIVA

Luego de corroborar los resultados generales sobre el desempeño del Instituto Municipal de Cultura Recreación y Deporte en materia de las respuestas a las solicitudes de la comunidad, es pertinente identificar las unidades administrativas a las cuales les ingresan mayor número de solicitudes (ver tabla 3) y apreciar el comportamiento de cada dependencia frente a las respuestas de las solicitudes ingresadas en el Software SISGED por parte de la comunidad.

UNIDAD ADMINISTRATIVA	PQRDS INGRESADAS	PQRDS RESPONDIDAS OPORTUNAMENTE	%
Subgerencia de Fomento Recreativo Deportivo	9	9	32.14
Subgerencia de Cultura	7	6	21.42
Subgerencia Administrativa y Financiera	1	1	3.58
Subgerencia de Escenarios	5	4	14.28
Gerencia General	6	6	21.42

Tabla 3 Clasificación Unidad Administrativa

Fuente: Elaboración propia - Software SISGED total datos del trimestre.

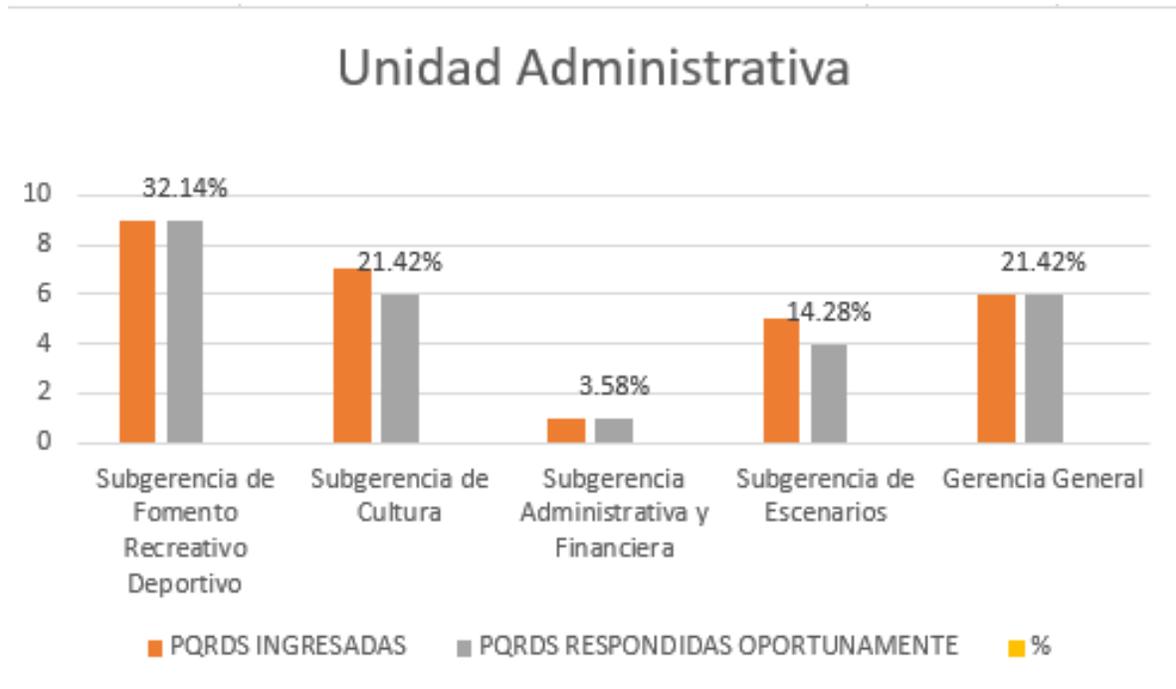


Gráfico 3 Por Unidad Administrativa
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 3 se puede apreciar el comportamiento de cada dependencia frente a las respuestas a las solicitudes ingresadas en el Software SIGGED por parte de la comunidad, donde la Subgerencia de Fomento Recreativo Deportivo es la dependencia con más solicitudes; seguida por la Subgerencia de Cultura; además la dependencia con más solicitudes respondidas fue la misma Subgerencia de Fomento Recreativo Deportivo.

6. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

1. Se recomienda realizar capacitación al personal de atención al ciudadano para la adecuada clasificación de las PQRDS que ingresan al Instituto Municipal de Cultura Recreación y Deporte de Itagüí; ya que se puede encontrar que en su gran mayoría las Peticiones, Quejas y Denuncias, requieren ser reclasificadas.
2. Es necesario desarrollar planes de difusión de información que ayuden a que el ciudadano comprenda los tiempos de respuesta, las clasificaciones de las PQRDS y la

información necesaria y principal que debe entregar en la radicación de la información para poder gestionar una respuesta oportuna y específica para su necesidad.

3. Se recomienda hacer mayor difusión de los canales de recepción de PQRDS como las redes sociales u otros canales con el fin de realizar seguimiento a su radicación y gestión en el software SISGED.

4. Es de suma importancia, articular todas las dependencias del Instituto Municipal de Cultura Recreación y Deporte en la trascendencia que tienen las PQRDS para la mejora de los procesos internos de las organizaciones, no solo privadas, sino también públicas. Estas aportan datos e información relevante que posibilita el mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos de los entes gubernamentales y de desarrollo público y organizacional.

5. Los reportes generales necesarios para la elaboración del presente informe fueron generados el día 08-04-2022 y para la información de la reclasificación fue generada mensualmente (los 1 de cada mes). Es valioso aclarar que el SISGED es un software dinámico que se gestiona todos los días en la administración y que por tanto a veces lo datos puede variar en un porcentaje mínimo.

6. La oportunidad en la respuesta debe ser parte de la cultura de trabajo, permitiendo la eficacia de la atención a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes que ingresan a cada dependencia.

P/E: John Favert García Gañan - Cristian Castillejo Guisao
R/A: John Favert García Gañan