



Instituto
de Cultura, Recreación
y Deporte de Itagüí



Alcaldía de
Itagüí

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

CONSOLIDADO PRIMER SEMESTRE 2023

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

JULIO 2023



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

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 PQRDS, 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 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 la normatividad vigente 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 el 01 de enero y el 30 de junio de 2023.

OBJETIVO

Informar a la ciudadanía y a la comunidad en general el comportamiento, seguimiento y control de las PQRDS 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 enero y 30 de junio de 2023.

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.

Así las cosas, con la derogatoria de los artículos 5 y 6 del Decreto Legislativo 491 de 2020, vuelven a quedar vigentes los términos de respuesta establecidos en la Ley 1437 de 2011 de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de petición. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. 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 (30) 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 informe generado por software PQRDS el cual es administrado por la entidad a través de la Subgerencia Administrativa y Financiera, entre el 1 de enero y el 30 de junio del 2023 ingresaron un total de 45 PQRDS, de las cuales el 95,56% (43) ya fueron respondidas y el 4,44% (2) se encuentran pendientes por responder.

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	25	0	20	45	-
Respondidas	24	0	19	43	95,56 %
Pendientes	1	0	1	2	4,44 %
Totales	25	0	20	-	-
%	55,56 %	0 %	44,44 %	-	-

Tabla 1: Fuente: Software PQRDS

2. CANALES DE INTERACCIÓN

En la siguiente grafica se puede observar que el canal de interacción mas utilizado por el ciudadano es la web con una participación del 66,67% sobre el total de los ingresos en el primer semestre, seguido del canal Otros Medios (personalmente y correo electrónico), con el 33,33% de participación. Esto indica que los esfuerzos del proceso de PQRDS deberán estar enfocados en la gestión y soporte de los canales tecnológicos.



Grafico 1 Fuente: Elaboración Propia

3. INGRESOS POR DEPENDENCIA

En la siguiente grafica se puede apreciar la cantidad de PQRDS que ingresaron al Instituto Municipal de Cultura, Recreación y Deportes para cada una de las Subgerencias; donde para este primer semestre la Subgerencia de Fomento Deportivo fue la Dependencia con más ingresos, con 14 (31,11%) del total en la entidad, seguida de las Gerencia General 12 (26,67%) y la Subgerencia de Escenarios Culturales, Deportivos y Recreativos con un total de 11 (24,44%).

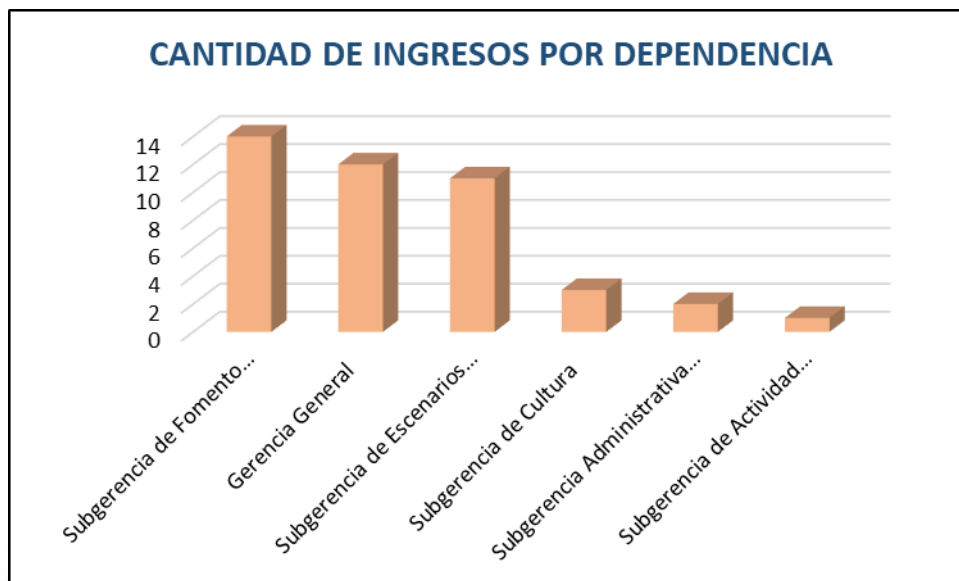


Grafico 2 Fuente: Elaboración Propia

4. CLASIFICACIÓN O TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD

En la tabla 2, 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 enero al 30 de junio de 2023.

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Denuncia	0	0	0	0	0 %
Felicitación	0	0	0	0	0 %
Petición de Consulta	4	0	2	6	13.33 %
Petición de Documentación	1	0	1	2	4.44 %
Petición de Información	10	0	13	23	51.11 %
Queja	7	0	3	10	22.22 %
Reclamo	3	0	1	4	8.89 %
Sugerencia y/o Elogio	0	0	0	0	0 %
Totales	25	0	20	45	-

Tabla 2. Fuente: Software PQRDS

Así las cosas, en la tabla anterior se evidencia que el 68, 88% (31) de las PQRDS son peticiones, ya sea de información, consulta o documentación, seguido de las Quejas con el 22,22% (10) y el 8,89% (4) de los ingresos corresponde a reclamos.

5. DESEMPEÑO POR UNIDAD ADMINISTRATIVA

Luego de corroborar los resultados generales sobre el desempeño del Instituto de Cultura, Recreación y Deporte en materia de las respuestas a las solicitudes de la comunidad, es pertinente apreciar el comportamiento de cada una de estas frente a las respuestas de las solicitudes ingresadas a la entidad; por tal razón en la siguiente tabla se puede apreciar la gestión de cada subgerencia al momento de presentar las respuestas a la comunidad.

Al momento de realizar el informe de las PQRDS que ingresaron al Instituto Municipal de Cultura, Recreación y Deporte 37 de ellas fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos por la Ley, dos (2) están pendientes por responder dentro del rango de tiempo y cuatro (4) fueron respondidas fuera de los tiempos.

Es de aclarar, que así las PQRDS respondidas fuera de los tiempos son mínimas frente al total de ingresos registrados; es importante evitar incumplimientos en los tiempos establecidos por la normatividad vigente y en especial con la comunidad en general.

En la tabla se observa una diferencia de dos (2) respecto al total de los ingresos, por lo que es importante aclarar que estas dos (2) PQRDS se encuentran Sin Asignar

DEPENDENCIA	PQRDS Ingresadas	Pendientes Fuera del Rango	Pendientes Dentro del Rango	Respondidas Fuera del Rango	Respondidas Dentro del Rango
Gerencia General	12	0	0	1	11
Subgerencia de Cultura	3	0	0	0	3
Subgerencia de Fomento Deportivo y Altos Logros	14	0	1	2	11
Subgerencia de Escenarios Culturales, Deportivos y Recreativos.	11	0	0	1	10
Subgerencia Administrativa y Financier	2	0	1	0	1
Subgerencia de Actividad Física	1	0	0	0	1
TOTAL	43	0	2	4	37

Tabla 3. Fuente: Elaboración Propia

6. CORRESPONDENCIA ENTRANTE

Finalmente es importante resaltar las solicitudes que ingresan al Instituto Municipal de Cultura, Recreación y Deporte como “Correspondencia Entrante”. En la siguiente tabla se puede observar que, para el primer semestre, ingresaron 537 solicitudes, de las cuales el 1,1% (6) ingresaron por la web y 98,9% (537) ingresaron por otros medios.

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	6	0	537	543	-
Respondidas	6	0	507	513	94.48 %
Pendientes	0	0	30	30	5.52 %
Totales	6	0	537	-	-
%	1.1 %	0 %	98.9 %	-	-

Tabla 4. Fuente: Software PQRDS

Así mismo en la tabla se puede evidenciar lo siguiente:

1. Cantidad de solicitudes que ingresaron en el primer semestre para cada una de las Dependencias, donde se puede apreciar que las sugerencias con mayores ingresos son:

Subgerencia de Escenarios Culturales, Deportivos y Recreativos: 277 (51,01%)

Subgerencia de Fomento Deportivo: 136 (25,05%)

Subgerencia de Cultura: 61 (11,23%)

2. Comportamiento de las Subgerencias en la gestión realizada para cada solicitud, donde se puede apreciar que la Subgerencia de Escenarios Culturales, Deportivos y Recreativos es la Dependencia con más solicitudes pendientes por responder (15), así mismo, la Subgerencia de Fomento Deportivo es la Dependencia con más solicitudes respondidas fuera del rango (24).

DEPENDENCIA	PQRDS Ingresadas	Pendientes Fuera del Rango	Pendientes Dentro del Rango	Respondidas Fuera del Rango	Respondidas Dentro del Rango
Subgerencia de Fomento Deportivo y Altos Logros	136	1	2	24	109
Gerencia General	31	0	4	6	21
Subgerencia de Escenarios Culturales, Deportivos y Recreativos.	277	1	14	22	240
Subgerencia de Cultura	61	1	3	6	51
Subgerencia Administrativa y Financiera	19	0	1	3	15
Subgerencia de Actividad Física	11	0	0	2	9
TOTAL	535	3	24	63	445

Tabla 5. Fuente: Elaboración Propia

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

- Se recomienda que se canalicen y se ingresen al software aquellas PQRDS que se reciban por redes sociales y de esta manera se les pueda hacer seguimiento y dar respuesta.
- Es de suma importancia, continuar sensibilizando a los servidores públicos de la entidad, con respecto a la trascendencia que tienen las PQRDS para la mejora de los procesos internos del Instituto Municipal de Cultura, Recreación y Deporte de Itagüí. Estas aportan datos e información relevante que posibilita el mejoramiento continuo.
- Se debe analizar las causas que dieron lugar a que las solicitudes se respondieran fuera del rango de tiempo establecido por la ley, esto con el fin de aplicar las acciones correctivas pertinentes.
- Se recomienda analizar la posibilidad de implementar en la entidad las encuestas de percepción del usuario, con el fin de conocer la satisfacción de los ciudadanos y contribuir al mejoramiento continuo en la entidad.
- Se evidenció que las solicitudes que más ingresan a la entidad como Correspondencia Entrante es para préstamo de escenarios deportivos, por tal razón se recomienda revisar la hoja de vida de este trámite.

A/ Julian E. Zapata Zapata – Asesor O.C.I.G.

R/ Cristian Castillejo Guisao – Personal apoyo IMCRDI - O.C.I.G.

P/E Lina Marcela Botero Ramírez - Personal apoyo SEYC - O.C.I.G.