



Instituto
de Cultura, Recreación
y Deporte de Itagüí



Alcaldía
de Itagüí

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

SEGUNDO TRIMESTRE 2024

CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

JULIO 2024



Instituto
de Cultura, Recreación
y Deporte de Itagüí



Todos somos Itagüí

NIT. 901.364.194-0 • Cra. 50 # 52-77, Centro Cultural Caribe • Itagüí - Colombia



www.institutoitagui.gov.co

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 el área de Control Interno de Gestión 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, la totalidad de ingresos, unidades administrativas asignadas, canal de recepción y demás información relativa para el segundo trimestre de la vigencia.



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 abril y 30 de junio de 2024.

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 abril y el 30 de junio del 2024 ingresaron un total de 66 PQRDS, de las cuales el 92,42% (61) ya fueron respondidas y el 7,58% (5) se encuentran pendientes por responder.

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	37	0	29	66	-
Respondidas	34	0	27	61	92.42 %
Pendientes	3	0	2	5	7.58 %
Totales	37	0	29	-	-
%	56.06 %	0 %	43.94 %	-	-

Tabla 1: Fuente: Software PQRDS

2. CANALES DE INTERACCIÓN

En la grafica se puede apreciar que el canal de interacción mas utilizado por el ciudadano para el segundo trimestre fue a traves de solicitudes web con el 56% (37) sobre el total de solicitudes que ingresaron a la entidad, seguido de solicitudes a través de otros medios con el 44% (29) de participación.

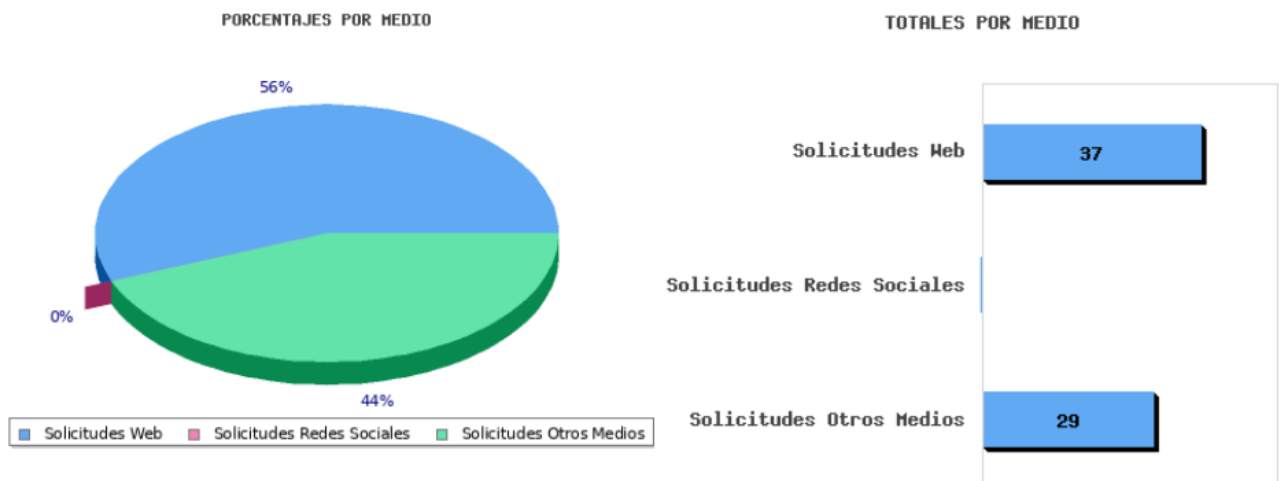


Gráfico 1 Fuente: Fuente: Software PQRDS



3. INGRESOS POR DEPENDENCIA

En la siguiente tabla, se observa la cantidad de PQRDS que ingresaron al Instituto Municipal de Cultura, Recreación y Deportes de Itagüí para cada una de las dependencias; donde se observó que para el segundo trimestre de 2024, la Subgerencia de Actividad Física y Recreación fue la dependencia con más ingresos, 16 (24%) del total de la entidad, seguida de la Subgerencia de Cultura con 15 (23%), la Subgerencia de Escenarios con 13 (20%), la Gerencia General con 11 (17%) y la Subgerencia de Fomento deportivo con 10 (15%).

DEPENDENCIA	PQRDS Ingresadas
Gerencia General	11
Oficina Asesora de Comunicaciones	1
Subgerencia Administrativa y Financiera	0
Subgerencia de Fomento Deportivo y Altos Logros	10
Subgerencia de Escenarios Culturales, Deportivos y Recreativos.	13
Subgerencia de Cultura	15
Subgerencia de Actividad Física y Recreación	16
TOTAL	66

Tabla 2: Fuente: Elaboración propia

4. CLASIFICACIÓN O TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD

En la tabla 3, 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 2024.

Así las cosas, se evidencia que el 51,52% (34) de las PQRDS son peticiones de información, seguido de las quejas con el 22,73% (15) y, el 12,12% (8) de los ingresos corresponde a peticiones de consulta.



	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Denuncia	0	0	0	0	0 %
Felicitación	0	0	1	1	1.52 %
Petición de Consulta	8	0	0	8	12.12 %
Petición de Documentación	2	0	0	2	3.03 %
Petición de Información	11	0	23	34	51.52 %
Queja	12	0	3	15	22.73 %
Reclamo	2	0	2	4	6.06 %
Sugerencia y/o Elogio	2	0	0	2	3.03 %
Totales	37	0	29	66	-

Tabla 3. Fuente: Software PQRDS

5. DESEMPEÑO POR UNIDAD ADMINISTRATIVA

Luego de corroborar los resultados generales sobre el desempeño del Instituto Municipal de Cultura, Recreación y Deporte de Itagüí en materia de las respuestas a las solicitudes de la comunidad, es pertinente identificar las dependencias a las cuales ingresan mayor número de solicitudes y apreciar el comportamiento de cada una de estas frente a las respuestas de las solicitudes ingresadas a la entidad.

Por lo anterior, en la siguiente tabla se puede apreciar el comportamiento de cada dependencia frente a las respuestas a las solicitudes que ingresan por el Software PQRDS por parte de la comunidad; así las cosas, para el primer trimestre solo están pendientes por responder cuatro (4) solicitudes correspondientes a la Gerencia General, Subgerencia de Fomento Deportivo y Altos Logros, Subgerencia de Escenarios Culturales, Deportivos y Recreativos y Subgerencia de Cultura, las cuales se encuentran dentro del rango, también se observa que ocho (8) de las PQRDS se respondieron fuera del rango.

DEPENDENCIA	PQRDS Ingresadas	Pendientes Fuera del Rango	Pendientes Dentro del Rango	Respondidas Fuera del Rango	Respondidas Dentro del Rango
Gerencia General	11	0	1	2	8
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	0	0	0	1





Subgerencia Administrativa y Financiera	0	0	0	0	0
Subgerencia de Fomento Deportivo y Altos Logros	10	0	1	1	8
Subgerencia de Escenarios Culturales, Deportivos y Recreativos.	13	0	1	1	11
Subgerencia de Cultura	15	0	1	2	12
Subgerencia de Actividad Física y Recreación	16	0	0	2	14
TOTAL	66	0	4	8	54

Tabla 4. 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 oportuna.
- Se evidencia un incremento del 12% en las quejas en comparación con el periodo inmediatamente anterior (primer trimestre 2024), 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.
- 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 ya que estos aportan datos e información relevante que posibilita el mejoramiento continuo en la entidad. De igual forma, recordarles también la importancia de responder oportunamente las mismas con el fin de dar cumplimiento a los términos legales.
- 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.

JULIAN ESTEBAN ZAPATA ZAPATA
Asesor de Control Interno de Gestión I.C.R.D.

P/E CRISTIAN CASTILLEJO GUISAO – Contratista de control interno de gestión

