



Instituto
de Cultura, Recreación
y Deporte de Itagüí



Alcaldía de
Itagüí

INFORME SEGUIMIENTO
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
DENUNCIAS Y
SUGERENCIAS – (PQRDS)
SEGUNDO SEMESTRE 2021



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

Enero de 2022



CONTENIDO

| | |
|-----------------------------------------------------------|----|
| INTRODUCCIÓN | 4 |
| OBJETIVO | 4 |
| ALCANCE | 5 |
| NORMATIVIDAD | 5 |
| 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 UNIDAD ADMINISTRATIVA | 10 |
| 5. 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 julio y diciembre de 2021.

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 segundo semestre de 2021.

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 julio y diciembre 31 del 2021.

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 informe generado por software SISGED el cual es administrado por el Municipio de Itagüí a través de la Secretaría General, entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del 2021 ingresaron un total de 97 solicitudes, de los cuales el 100% fueron respondidas de manera oportuna conforme a la normatividad vigente.

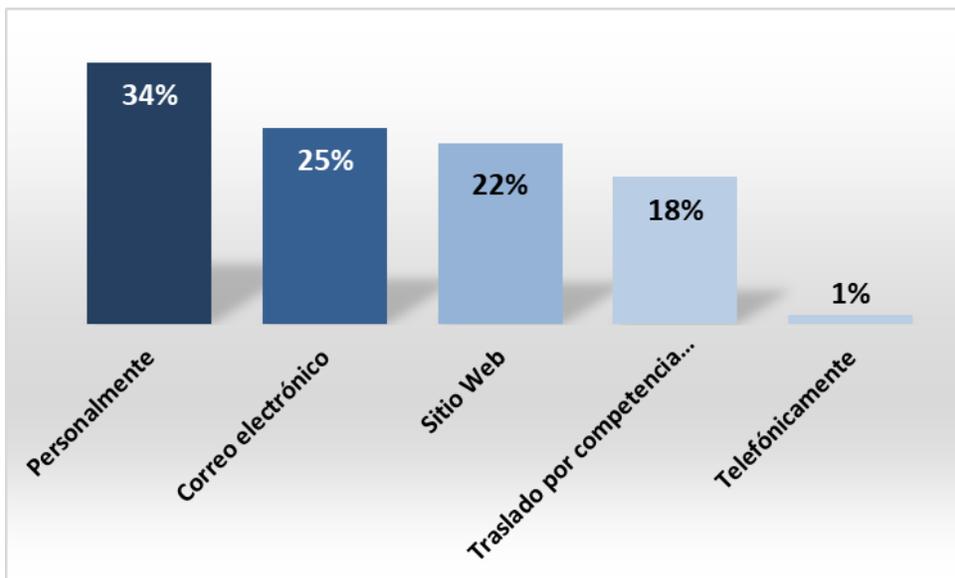
| CANALES DE RECEPCIÓN | TOTAL PQRDS INGRESADAS | % |
|-----------------------------------------------|------------------------|-------------|
| Personalmente | 32 | 34% |
| Correo electrónico | 24 | 25% |
| Sitio Web | 22 | 22% |
| Traslado por competencia (correo electrónico) | 18 | 18% |
| Telefónicamente | 1 | 1% |
| TOTAL | 97 | 100% |

Fuente: Creación propia

De la tabla anterior se evidencia que el 34% de las PQRDS radicadas en la entidad se realiza personalmente, seguido del correo electrónico con un 25% y el sitio web oficial con un 22%.

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.



Fuente: Elaboración propia

En este gráfico se puede observar que en la actualidad hay un canal de interacción que el ciudadano no utiliza de forma masiva para radicar sus requerimientos: el canal telefónico con el 1% de representatividad. Y, por el contrario, el 99% de las PQRDS ingresan solo por 3 canales: radicación de forma personal, correo electrónico (incluye los traslados por competencia) y el sitio web. Esto nos indica que los esfuerzos y recursos del proceso de PQRDS deberán estar enfocados en la gestión y soporte de estos tres canales, esto con el fin de garantizarle al usuario que la información y respuesta entregada sea oportuna y efectiva, cumpliendo con los lineamientos exigidos por la ley.



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica anterior, los datos muestran un promedio de repuesta del 100% a las solicitudes, de acuerdo con la información generada por el software SISGED, la totalidad de las PQRDS que ingresaron a la entidad, se respondieron de forma oportuna dentro de los términos establecidos por la ley. Sin embargo, estos datos no evidencian si la PQRDS fue resuelta a satisfacción del ciudadano.

3. 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 julio del 2021 al 31 de diciembre del 2021.

| TIPOLOGÍA | TOTAL | % |
|---------------------------|-----------|-------------|
| Petición de documentación | 4 | 4% |
| Petición de información | 48 | 49% |
| Petición de Consulta | 13 | 14% |
| Queja | 8 | 8% |
| Reclamo | 18 | 19% |
| Sugerencia | 1 | 1% |
| Felicitación | 2 | 2% |
| Sugerencia y/o elogio | 3 | 3% |
| TOTAL | 97 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

De la tabla anterior, se puede inferir que el 67% de las PQRDS son peticiones, ya sean de información, documentación o consulta 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.

4. 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 y apreciar el comportamiento de cada una de estas frente a las respuestas de las solicitudes ingresadas a la entidad.

| UNIDAD ADMINISTRATIVA | PQRDS INGRESADAS | PQRDS RESPONDIDAS OPORTUNAMENTE | % |
|----------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------|-------------|
| Gerencia General | 19 | 19 | 20% |
| Subgerencia Administrativa y Financiera | 7 | 7 | 7% |
| Subgerencia de Cultura | 9 | 9 | 9% |
| Subgerencia de Fomento Deportivo y Altos Logros | 28 | 28 | 29% |
| Subgerencia de la Actividad Física y la Recreación | 0 | 0 | 0% |
| Subgerencia de Escenarios Culturales, Deportivos y Recreativos | 34 | 34 | 35% |
| TOTAL | 97 | 97 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla anterior se puede apreciar el comportamiento de cada dependencia frente a las respuestas a las PQRDS ingresadas a la entidad y radicadas en el software SISGED, en esta se evidencia que la Subgerencia de Escenarios Culturales, Deportivos y Recreativos es la unidad administrativa con más solicitudes (35%); seguida por la Subgerencia de Fomento Deportivo y Altos Logros (29%) y la Gerencia General (20%).

5. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

1. 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.
2. Se recomienda que se canalicen y se ingresen al software SIGGED aquellas PQRDS que se reciban por redes sociales y de esta manera se les pueda hacer seguimiento y dar respuesta.
3. 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.
4. Es importante responder de fondo y concretamente las PQRDS que ingresan al Instituto Municipal de Cultura, Recreación y Deporte de Itagüí, evitando de esta manera que el ciudadano nuevamente la formule por falta de claridad.
5. La oportunidad en la respuesta debe continuar siendo parte de la cultura de trabajo, esto permite la eficacia de la atención a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que ingresan a cada dependencia.
6. Se recomienda analizar la posibilidad de implementar en la entidad, el uso de buzones para la recepción de PQRDS.
7. Se debe ajustar en el software SIGGED, los nombres de las unidades administrativas, en concordancia con el organigrama de la entidad.

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