



Instituto
de Cultura, Recreación
y Deporte de Itagüí



Alcaldía de
Itagüí

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

CUARTO TRIMESTRE 2022

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

ENERO 2023



Instituto
de Cultura, Recreación
y Deporte de Itagüí



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	4
ALCANCE	4
NORMATIVIDAD	5
GLOSARIO	7
TOTAL DE INGRESOS POR CANAL DE RECEPCIÓN	8
CANALES DE INTERACCIÓN	8
CLASIFICACIÓN O TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD	9
DESEMPEÑO POR UNIDAD ADMINISTRATIVA	9
COMPORTAMIENTO POR TRIMESTRE POR UNIDAD ADMINISTRATIVA	12
RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES	12

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 PQRS, 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 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 el 01 de octubre y el 31 de diciembre 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 con los cuales cuenta la entidad.

ALCANCE

Determinar y evaluar la oportunidad en la respuesta de todas las PQRDS ingresadas a través de los diferentes canales de comunicación en el periodo comprendido entre 01 de octubre y 31 de diciembre de 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.

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 octubre y el 31 de diciembre del 2022 ingresaron un total de 26 solicitudes, de las cuales el 92% (24) fueron respondidas de manera oportuna y el 8% (2) fueron respondidas fuera del rango de tiempo.

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	22	0	4	26	-
Respondidas	22	0	4	26	100 %
Pendientes	0	0	0	0	0 %
Totales	22	0	4	-	-
%	84.62 %	0 %	15.38 %	-	-

Tabla 1: Fuente: Software PQRDS

De la tabla anterior se evidencia que el 84,62% de las solicitudes que ingresaron a la entidad se realiza por medio de la página web y el 15,38% fueron solicitudes por otros medios (personalmente y correo electrónico).

2. CANALES DE INTERACCIÓN

A continuación, se presenta una gráfica donde se percibe claramente en porcentaje el canal de preferencia de la comunidad Itagüiseña para radicar una PQRDS. Es importante aclarar que por el software de PQRDS presenta una diferencia de 2 solicitudes que ingresaron según por donde se genere el reporte.

CANALES DE RECEPCIÓN	TOTAL INGRESADAS	%
Personalmente	1	3,85%
Correo electrónico	3	11,54%
Sitio Web	19	73,08%
Traslado por competencia (correo electrónico)	1	3,85%
Telefónicamente	0	0%
TOTAL	24	92,32%

Tabla 2: Fuente: Elaboración propia

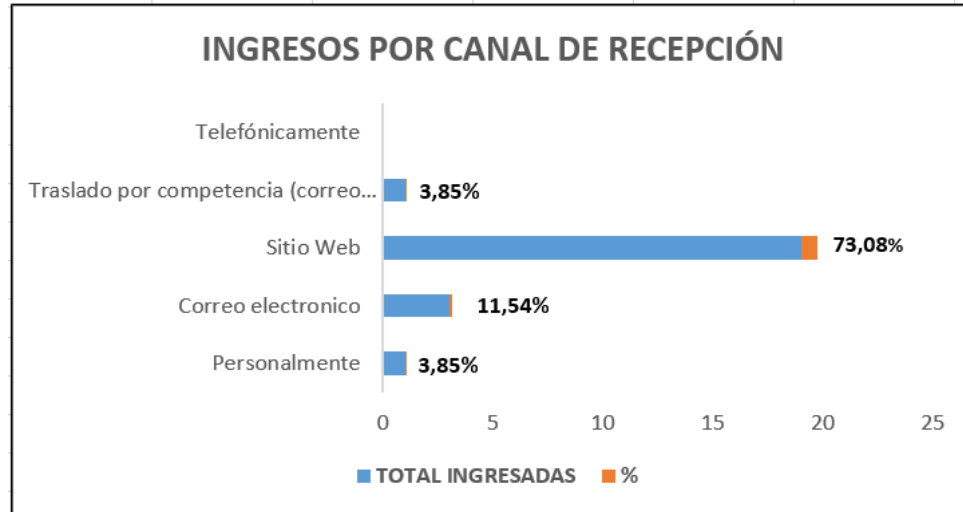


Gráfico 1: Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 1 se puede observar que existe un canal de interacción que el ciudadano no utiliza de forma masiva para radicar las solicitudes; el canal Telefónicamente con el 0% de representatividad y, por el contrario, el sitio Web con un 73,08% es el canal con más utilizado por la comunidad seguido del correo electrónico con el 11,54%. Esto indica que los esfuerzos y recursos del proceso de PQRDS deberán estar enfocados en la gestión y soporte de los canales tecnológicos.

3. CLASIFICACIÓN O TIPOLOGÍA DE LA SOLICITUD

En la tabla 2, se observa la clasificación de las PQRDS por tipología y el canal por el cual se recibieron las solicitudes para el periodo comprendido entre 01 de octubre al 31 de diciembre de 2022.



	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Denuncia	1	0	0	1	3.85 %
Felicitación	0	0	0	0	0 %
Petición de Consulta	5	0	0	5	19.23 %
Petición de Documentación	3	0	1	4	15.38 %
Petición de Información	7	0	3	10	38.46 %
Queja	4	0	0	4	15.38 %
Reclamo	1	0	0	1	3.85 %
Sugerencia y/o Elogio	1	0	0	1	3.85 %
Totales	22	0	4	26	-

Tabla 3. Fuente: Software PQRDS

De la tabla 3, se evidencia que el 73.07% de las PQRDS son peticiones, ya sea de información, consulta o documentación 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 permitan la autogestión.

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 dependencias 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.



Grafico 2: Fuente: Elaboración Propia

Así mismo 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. Para este cuarto trimestre la Gerencia General y Subgerencia de Actividad Física y Recreación fueron las dependencias con mayor ingresos, seguida de la Subgerencia de Fomento Deportivo y Altos Logros con 4 solicitudes.

DEPENDENCIA	PQRDS INGRESADAS	Respondida dentro del rango	Respondida fuera del rango
Gerencia General	6	6	0
Subgerencia Administrativa y financiera	0	0	0
Subgerencia de Cultura	2	2	0
Subgerencia de Fomento Deportivo y Altos Logros	4	2	2
Subgerencia de la Actividad Física y la Recreación	6	6	0
Subgerencia de Escenarios Culturales, Deportivos y Recreativos.	5	5	0
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	1	0
TOTAL	24	22	2

Tabla 4: Elaboración propia

5. COMPORTAMIENTO POR TRIMESTRE POR UNIDAD ADMINISTRATIVA

COMPORTAMIENTO POR TRIMESTRE POR UNIDAD ADMINISTRATIVA												
DEPENDENCIA	PRIMER TRIMESTRE			SEGUNDO TRIMESTRE			TERCER TRIMESTRE			CUARTO TRIMESTRE		
	PQRDS Ingresadas	Respondida dentro del rango	Respondida fuera del rango	PQRDS Ingresadas	Respondida dentro del rango	Respondida fuera del rango	PQRDS Ingresadas	Respondida dentro del rango	Respondida fuera del rango	PQRDS Ingresadas	Respondida dentro del rango	Respondida fuera del rango
Gerencia General	6	6	0	12	12	0	11	11	0	6	6	0
Subgerencia Administrativa y financiera	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Subgerencia de Cultura	7	6	1	5	5	0	11	11	0	2	2	0
Subgerencia de Fomento Deportivo y Altos Logros	9	9	0	8	8	0	0	0	0	4	2	2
Subgerencia de la Actividad Física y la Recreación	0	0	0	0	0	0	22	21	1	6	6	0
Subgerencia de Escenarios Culturales, Deportivos y Recreativos.	5	4	1	11	11	0	22	21	1	5	5	0
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
TOTAL	28	26	2	37	37	0	66	64	2	24	22	2

Tabla 5. Elaboración propia

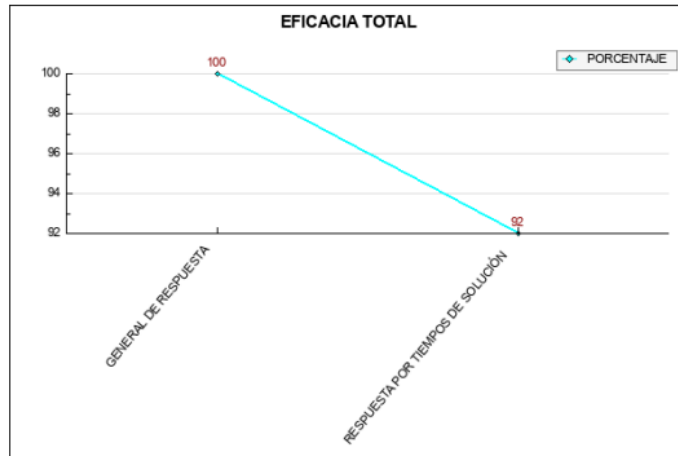
En la tabla 5, se puede observar el comportamiento de cada una de las Unidades Administrativas para la vigencia 2022, donde la Subgerencia de Escenarios Culturales, Deportivos y Recreativos fue a la que le ingresaron mayor número de solicitudes 43 equivalente al (27,74%), seguido de la Gerencia General con 35 (22,58%) y la Subgerencia de la Actividad Física y la Recreación con 28 (18,06%); así mismo, se observa que la Subgerencia de Fomento Deportivo y Altos Logros y la Subgerencia de la Actividad Física y la Recreación son las dependencias que presentan 2 solicitudes respondidas fuera del rango.

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 dos de las PQRDS 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, el uso de buzones para la recepción de PQRDS.
- Entre los resultados relevantes obtenidos a través del software de PQRDS se destaca la medición de eficacia del Instituto de Cultura, Recreación y Deporte en cuanto a las respuestas por tiempo de solución, donde la calificación fue de 92% siendo 100% la excelencia; sin embargo, es importante que los funcionarios sean claros y oportunos en las respuestas a las solicitudes para lograr la satisfacción de la comunidad, dado que para este trimestre se presentaron 2 resues fuera del tiempo establecido por la Ley.

EFICACIA	PORCENTAJE
GENERAL DE RESPUESTA	100%
RESPUESTA POR TIEMPOS DE SOLUCIÓN	92%



P/E Lina Marcela Botero Ramírez - Contratista SEYC.
R/A Cristian Castillejo Guisao - Contratista IMCRDI.