



Instituto
de Cultura, Recreación
y Deporte de Itagüí



Alcaldía de
Itagüí

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

PRIMER TRIMESTRE 2023

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

ABRIL 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 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 enero y el 31 de marzo 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 31 de marzo 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 31 de marzo del 2023 ingresaron un total de 24 PQRDS, de las cuales el 83,33% (20) ya fueron respondidas y el 16,67% (4) se encuentran pendientes por responder.

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	16	0	8	24	-
Respondidas	15	0	5	20	83.33 %
Pendientes	1	0	3	4	16.67 %
Totales	16	0	8	-	-
%	66.67 %	0 %	33.33 %	-	-

Tabla 1: Fuente: Software PQRDS

De la tabla anterior se evidencia que el 66,67% de las solicitudes que ingresaron a la entidad fueron solicitudes por web y el 33,33% ingresaron 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.

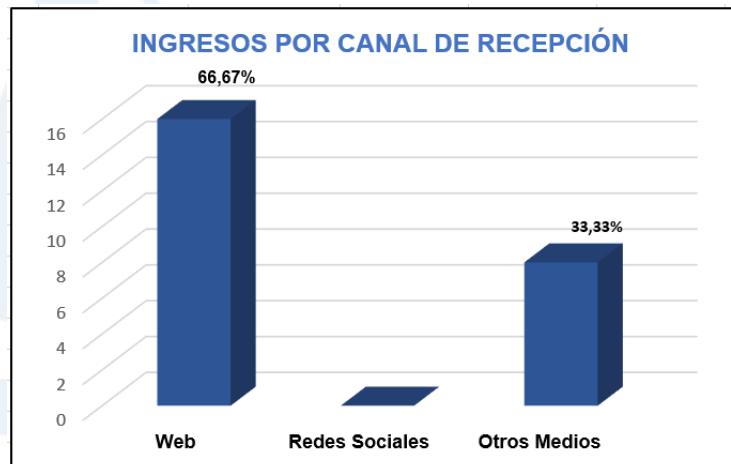


Gráfico 1 Fuente: Elaboración Propia

En la grafica anterior 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 trimestre, seguido del canal Otros Medios 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.

3. 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 31 de marzo de 2023.

Así las cosas, en la tabla anterior se evidencia que el 68% (17) de las PQRDS son peticiones, ya sea de información, consulta o documentación, seguido de las Quejas con el 24% (6) y el 8% (2) de los ingresos corresponde a reclamos.

	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	0	4	16 %
Petición de Documentación	1	0	1	2	8 %
Petición de Información	5	0	6	11	44 %
Queja	5	0	1	6	24 %
Reclamo	2	0	0	2	8 %
Sugerencia y/o Elogio	0	0	0	0	0 %
Totales	17	0	8	25	-

Tabla 2. Fuente: Software PQRDS

4. 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 identificar las dependencias a las cuales les ingresan mayor numero 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. Para este primer trimestre la Subgerencia de Fomento Deportivo y Altos Logros fue la Subgerencia con más ingresos, con un total de 9 (40,91%) del total en la entidad, seguida de las Subgerencia de Escenarios con un total de 8 (36,36%).

DEPENDENCIA	PQRDS Ingresadas	Pendientes Fuera del Rango	Pendientes Dentro del Rango	Respondidas Fuera del Rango	Respondidas Dentro del Rango
Gerencia General	7	1	3	0	3
Subgerencia de Cultura	1	0	0	0	1
Subgerencia de Fomento Deportivo y Altos Logros	9	0	2	0	7
Subgerencia de Escenarios Culturales, Deportivos y Recreativos.	8	0	1	0	7
TOTAL	25	1	6	0	18

Tabla 3. Fuente: Elaboración Propia

Igualmente, en la tabla anterior se puede apreciar la gestión de cada dependencia al momento de presentar las respuestas; ya que a la fecha de realización de este informe de las 22 PQRDS que ingresaron al Instituto Municipal de Cultura, Recreación y Deporte 18 de ellas estaban respondidas dentro de los tiempos establecidos por la Ley y solo una esta pendiente por responder fuera del rango de tiempo.

5. 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 la cantidad de ingresos por Subgerencia y la gestión realizada por cada una de ellas en cuanto al tiempo de respuesta.

Por lo anterior se resalta de la tabla que la Subgerencia de Escenarios Culturales, Deportivos y Recreativos fue la Dependencia con más solicitudes 138 (45,85%) del total que ingresaron a la entidad, seguida por la Subgerencia de Fomento Deportivo y con 113 (37,54%).

Así mismo se puede evidenciar que a la fecha de realización del informe se han respondieron dentro del rango 251 (83,39%) solicitudes del total de ingresos, 39 (12,96%) fueron respondidas fuera del rango y 11 (3,65%) se encuentran pendientes dentro del rango se encuentran pendientes por responder, siendo la Subgerencia de Fomento Deportivo y la Subgerencia de Escenarios las Dependencias con mayor cantidad de respuestas fuera del rango con un total entre las dos de 30 solicitudes.

DEPENDENCIA	PQRDS Ingresadas	Pendientes Fuera del Rango	Pendientes Dentro del Rango	Respondidas Fuera del Rango	Respondidas Dentro del Rango
Gerencia General	13	0	0	3	10
Subgerencia de Cultura	23	0	0	4	19
Subgerencia de Fomento Deportivo y Altos Logros	113	0	5	17	91
Subgerencia de Escenarios Culturales, Deportivos y Recreativos.	138	0	4	13	121
Subgerencia Admiistrativa y Financiera	14	0	2	2	10
TOTAL	301	0	11	39	251

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.
- Es importante mencionar como conclusión que en las tablas se presentan diferencia en la cantidad de los ingresos, esto se evidenció al momento de generar los reportes; ya que al descargar el reporte del total de las PQRDS da una cantidad, pero al generar el reporte por cada Subgerencia el total de ingresos varia, debido a que en el reporte general quedan unos ingresos “Sin asignar”.
- 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.



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