



\*20252000000643\*

Fecha: 16-07-2025

Rad padre: 20252000000643

Yumbo, julio 14 de 2025

Doctor  
ARTHUR MILTON PALACIO VILLALOBOS  
GERENTE  
INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACION DE YUMBO  
IMDETY

**ASUNTO:** Informe semestral Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias primer semestre 2025.

Cordial saludo;

De manera atenta me permito Informar sobre el informe de PQRSD de la Entidad correspondiente al primer semestre de 2025, cuyo objetivo es realizar seguimiento y evaluación al trámite dado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del IMDETY y su publicación en la página web.

Atentamente,

JUAN CARLOS RAMOS BARRETO  
Jefe Control Interno

Original: Arthur Milton Palacio Villalobos-Gerente  
Proyectó: Jairo Bustamante Vargas-Contratista de Apoyo  
Revisó: Juan Carlos Ramos Barreto-jefe de Control Interno





\*20252000000643\*

Fecha: 16-07-2025

Rad padre: 20252000000643

INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE YUMBO  
IMDERTY.

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS PQRSD I SEMESTRE DE 2025

DE ENERO A JUNIO DE 2025

OFICINA DE CONTROL INTERNO

YUMBO, JULIO DE 2025

Página 2 | 11



Carrera 4 No. 16-199 - Barrio Fray Peña  
PBX 602 6697822 - [www.imderty.gov.co](http://www.imderty.gov.co)  
E-mail: [ventanilla@imderty.gov.co](mailto:ventanilla@imderty.gov.co)  
NIT. 805.003.325-2 - Código Postal 760501



\*20252000000643\*

Fecha: 16-07-2025

Rad padre: 20252000000643

## 1. INTRODUCCION:

La Oficina de Control Interno, presenta semestralmente el Informe del seguimiento que se realiza a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) del Instituto Municipal de Deporte y la Recreación de Yumbo- IMDETY, correspondiente en esta oportunidad al I semestre del año 2025, en el cual se mostrará el comportamiento de las solicitudes y la competencia de la Entidad para recibir, atender y resolver cada una de las solicitudes que generan los usuarios, comunidades interesadas y ciudadanos en general.

## 2. OBJETIVO:

Este Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del I semestre de la actual vigencia, tiene como objetivo primario cumplir con lo que exige la normatividad a La Oficina de Control Interno en cuanto a la supervisión y vigilancia a la gestión de las PQRSD por parte del IMDETY. Adicionalmente, identificar debilidades y generar recomendaciones que conduzcan a acciones de mejoramiento en los procesos internos de modo que pueda brindarse una información transparente a los usuarios que lo requieran.

## 3. ALCANCE:

En el periodo comprendido de 1 de enero al 30 de junio del 2025, la información aquí expuesta y analizada, fue extraída del historial de radicados generado desde el aplicativo ORFEO, el cual se ha venido implementando desde el semestre inmediatamente anterior través de **Circular No. 100-06-02-39 de diciembre 9 del 2024.**

## 4. CRITERIOS:

- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 *“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.”*



- Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011. *“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.”*
- Ley 1755 de 2015. *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.”*
- Ley 962 de 2005. *“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”*

## EL INFORME:

E Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, declara: *“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”*. Con base en lo anterior, La Oficina de Control Interno presenta El Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2025.

La Entidad cuenta con diferentes canales a través de los cuales los usuarios y ciudadanos que lo requieran pueden presentar cualquier Petición, Queja, Reclamo y Sugerencia, estos son:

- Ventanilla Única o Punto de información de manera presencial.
- Correo electrónico: [ventanillaunica@imderty.gov.co](mailto:ventanillaunica@imderty.gov.co)
- Teléfonos fijo: 6697828,6697822. WhatsApp +57 305 4176562
- Redes sociales: [www.facebook.com/imderty.yumbo/](https://www.facebook.com/imderty.yumbo/) , imderty\_yumbo
- Pág. web Institucional [imderty.gov.co](http://imderty.gov.co).

La información consolidada en este informe, corresponde a la radicación que es ingresada al aplicativo ORFEO proveniente de todos los canales de atención anteriormente mencionados con los que cuenta la entidad para recibir, atender y resolver las inquietudes o solicitudes de los usuarios y/o comunidad interesada.

Cabe aclarar que todo lo que ingresa a la entidad independientemente del canal que lo reciba, pasa por La Ventanilla Única para ser radicado en dicho aplicativo y posteriormente ser direccionado al área encargada de brindarle el trámite oportuno y de fondo a la solicitud. La Oficina de Control Interno realiza seguimiento y vigilancia a este proceso.

La información recibida se clasifica según el Tipo de Petición y por Estado del trámite.

Radicados por Tipo de Petición del primer semestre de 2025.

### ENTRADAS DE LAS PQRS POR TIPO DE PETICION

INFORME DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2025														
MODALIDAD DE PETICION	ENERO	%	FEBRERO	%	MARZO	%	ABRIL	%	MAYO	%	JUNIO	%	TOTAL	%
SOLICITUD DE SERVICIOS	82	29,6	52	46,0	54	50,5	44	40,0	46	41,1	27	28,7	305	37,52
SOLICITUD DE INFORMACION Y DOCUMENTOS	163	58,8	34	30,1	29	27,1	25	22,7	29	25,9	24	25,5	304	37,39
SOLICITUD DE APOYO TALENTO HUMANO	22	7,9	16	14,2	13	12,1	20	18,2	15	13,4	21	22,3	107	13,16
SOLICITUD DE APOYO ECONOMICO	2	0,7	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	2	0,25
SOLICITUD CONSTRUCCION INFRAESTRUCTURA DEPORTIVA	1	0,4	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	1	0,12
DERECHO DE PETICION	2	0,7	4	3,5	2	1,9	2	1,8	2	1,8	2	2,1	14	1,72
LICITACION PUBLICA	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0,00
PETICION ENTRE ENTIDADES	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0,00
QUEJAS Y RECLAMOS Y TUTELAS	2	0,7	0	-	4	-	5	4,5	4	3,6	10	10,6	25	3,08
OTROS	3	1,1	7	6,2	5	4,7	14	12,7	16	14,3	10	10,6	55	6,77
ANULADA	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0,00
<b>TOTAL OFICIOS RECIBIDOS</b>	<b>277</b>	<b>100%</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>	<b>112</b>	<b>100%</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>813</b>	<b>100%</b>

\*Fuente: historial de radicación de entrada y salida ORFEO, Ventanilla Única del IMDETY. Información clasificada por la Oficina de Control Interno. Diseño propio.

El anterior consolidado nos permite apreciar el comportamiento mes a mes y el acumulado del I semestre de 2025, con estos datos podemos concluir que la Ventanilla Única del IMDETY, radicó en el ORFEO un total de 813 solicitudes, una cifra menor que la recibida y atendida en el I semestre de la vigencia 2024, la cual correspondió a 1085 solicitudes.

Total, de oficios recibidos: 813; Mes con mayor número de peticiones: Enero (277 peticiones, 34% del total); Mes con menor número de peticiones: Junio (94 peticiones, 11.56%)



\*20252000000643\*

Fecha: 16-07-2025

Rad padre: 20252000000643

Aumento en “Quejas y Reclamos” hacía el final del semestre, lo cual puede reflejar insatisfacción creciente de los usuarios, alcanzó un acumulado de 25 PQRSD para el semestre, una cifra mayor que las 8 peticiones que se registraron en el mismo periodo de la vigencia anterior. Por lo anterior, se puede concluir un comportamiento ascendente en quejas y reclamos, por lo cual el IMDETY debe prestar mayor atención en este tipo de solicitudes y reforzar el proceso de seguimiento en estos hechos.

La modalidad de petición SOLICITUD DE SERVICIOS y seguidamente SOLICITUD DE INFORMACION Y DOCUMENTOS fueron los ítems usados con mayor frecuencia, logrando entre estas dos modalidades 609 PQRSD, lo cual representa el 75% del total de oficios, lo que evidencia que la ciudadanía solicita principalmente.

El ítem OTROS alcanzó un acumulado para este periodo de 55 PQRSD, correspondiente al 6,77% del total de las solicitudes, en esta clasificación se ubican invitaciones, información oficial, agradecimientos, entre otras comunicaciones las cuales no requieren respuesta.

### **Tendencias y Conclusiones:**

Altísima concentración en enero (277 solicitudes, 34%), debido a la acumulación de pendientes del año anterior. Disminución clara en volumen de solicitudes hacía junio.

Cabe mencionar que por temas de inducción y capacitación del personal a cargo de Ventanilla Única, la información que arrojó el aplicativo permite detallar errores en la clasificación de las solicitudes que ingresaron a la entidad en los meses de enero y febrero, no obstante todas las solicitudes que requerían proceso y trámite administrativo fueron resueltas dentro de los términos de ley, esto representa solamente falencias de forma y no de fondo que fueron resueltas en los meses siguientes después de identificar la debilidad. Sin embargo revela la necesidad de capacitación continua y constante para el proceso.

A continuación apreciamos esta información a través del gráfico.



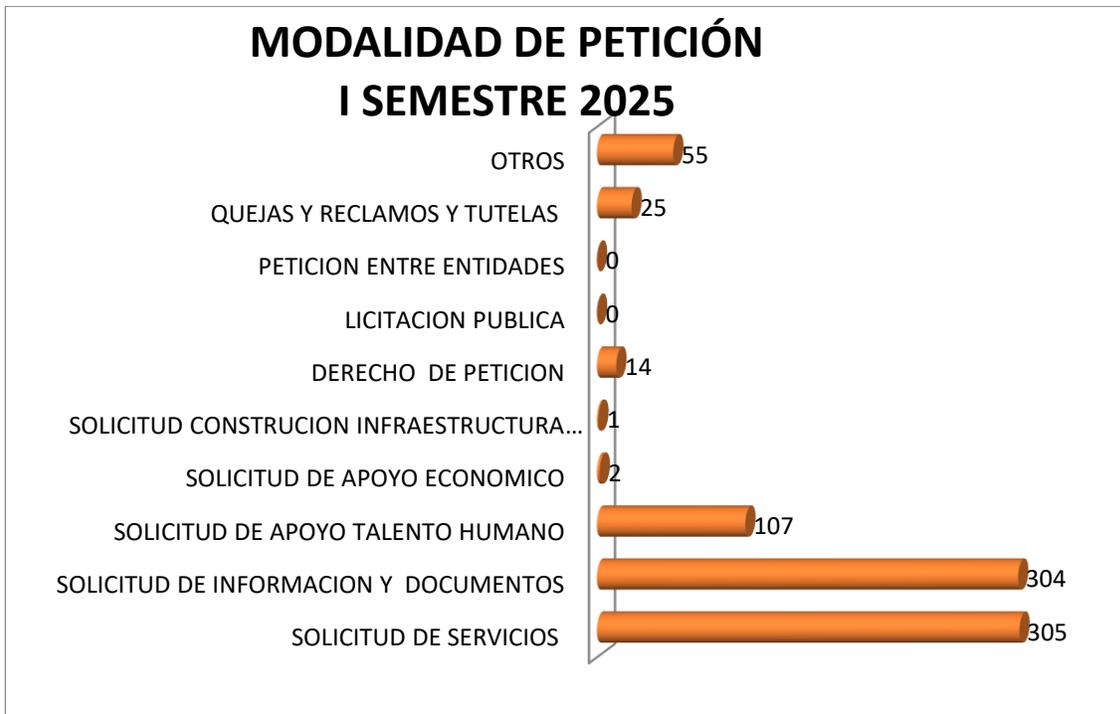


Grafico 1.

#### POR ESTADO DE TRÁMITE:

Este consolidado corresponde a la clasificación que se les da a todas las PQRSD, de acuerdo al trámite que se le brinda a las solicitudes.

ESTADOP.Q.R.S.	ENERO	%	FEBRERO	%	MARZO	%	ABRIL	%	MAYO	%	JUNIO	%	TOTAL	%
CONTESTADAS	277	100,0	111	98,2	105	98,1	109	99,1	108	96,4	71	75,5	781	96,06
NO REQUIERE RESPUESTA	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0,00
NO CONTESTADAS	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0,00
CONTESTADO FUERA DE TIEMPO	0	-	2	1,8	2	1,9	1	0,9	4	3,6	1	1,1	10	1,23
PENDIENTES	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	22	23,4	22	2,71
ANULADA	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>277</b>	<b>100%</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>	<b>112</b>	<b>100%</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>813</b>	<b>100%</b>

\*Fuente: historial de radicación de entrada y salida ORFEO, Ventanilla Única del IMDERTY. Información clasificada por la Oficina de Control Interno. Diseño propio.

Análisis del Cuadro de Estado P.Q.R.S.D. (enero a junio)

Contestadas, Total: 781 de 813 solicitudes (≈ 96.06% contestadas).

Contestadas Fuera de Tiempo, Total: 10 casos (1.23%) la distribución mensual: Mayor incidencia: Mayo (3.6%) y Febrero (1.8%) el resto de los meses presentan valores menores al 2% Esto indica que aunque la mayoría se responde, algunas se contestan fuera del tiempo límite, lo cual puede afectar la percepción del servicio y obedece a una vulnerabilidad que hay que atender con prontitud.

Pendientes, Se presentaron 22 solicitudes en el mes de junio equivalente al (2.71%) del total de las PQRSDF, lo cual coincide con aquellas solicitudes que están dentro de los tiempos hábiles para ser resueltas. Por lo anterior la Oficina de Control Interno recomienda Implementar alertas tempranas cuando el porcentaje de respuesta este al límite de su cumplimiento y fortalecer seguimiento de tiempos de respuesta.

Para este semestre el 96% de las solicitudes fueron resueltas, y el 1,23% fueron contestadas fuera de tiempo y es de máxima prioridad tener en cuenta que el **ARTÍCULO 14 de La ley 1755 del 2015** declara. *“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. 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 y de información 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 los 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.*

**PARÁGRAFO.** *Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”*

Es pertinente recalcar que este incumplimiento puede conducir a sanciones disciplinarias, situación que puede evitarse haciendo uso eficiente del aplicativo de

gestión documental ORFEO. Es vital que el proceso vigile, supervise los tiempos y genere una alerta temprana para no caer en estos incumplimientos.

En este informe no se generarán comparativos con antiguas vigencias puesto que las clasificaciones usadas anteriormente corresponden a la vigencia en la cual no se había ejecutado el aplicativo ORFEO que hoy se encuentra operando, por lo cual no es aplicable para fijar algún punto comparativo que nos pueda arrojar información útil o de valor.

A continuación, se visualizará el estado de las PQRS del primer semestre 2025, a saber:



Gráfico 2.

### ACCIONES DE MEJORA

- Es imperativo la capacitación constante de los funcionarios encargados de adelantar la gestión documental y de aquellos que operen el aplicativo ORFEO, para obtener el mayor provecho de esta herramienta dentro de la entidad y así contribuir con el mejoramiento continuo de la entidad.
- Es apremiante que desde el proceso de gestión documental exista un funcionario encargado de realizar seguimiento continuo, para generar alertas tempranas y prevenir situaciones que afecten de forma negativa la imagen de la entidad. Adicionalmente continuar con las acciones administrativas de control que garanticen la respuesta oportuna y de calidad, de acuerdo a los parámetros legales.



\*20252000000643\*

Fecha: 16-07-2025

Rad padre: 20252000000643

- Socializar con los líderes de los procesos y/o funcionarios encargados y responsables de recibir, tramitar o generar respuestas a las PQRSD la forma y tiempos para dar respuesta y fijar nuevas directrices de seguimiento, vigilancia y evaluación.

## RECOMENDACIONES

- Implementar correctamente el aplicativo ORFEO para el registro de todas solicitudes entrantes y salientes, a través de la Ventanilla Única (ingresos y salidas).
- Continuar fortaleciendo la atención de calidad a los usuarios y comunidad interesada, la buena gestión de PQRSD conlleva al mejoramiento, crecimiento y compromiso que tiene la Entidad con la racionalización de trámites y la transparencia.
- Realizar nuevamente capacitación al personal que se encuentra en la ventanilla, principalmente en cuanto a alertas que el mismo Orfeo muestre de las peticiones no contestadas, y referente a la emisión del informe clasificado de PQRSD.

Atentamente;

JUAN CARLOS RAMOS BARRETO  
Jefe Oficina de Control Interno y Calidad  
Original firmado



\*20252000000643\*

Fecha: 16-07-2025

Rad padre: 20252000000643

