



\*20262000000043\*

Fecha: 16-01-2026

Rad padre: 20262000000043

Yumbo, enero 15 de 2026

Doctor

ARTHUR MILTON PALACIO VILLALOBOS

GERENTE

INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACION DE YUMBO

IMDERTY

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

Cordial saludo;

De manera atenta me permito Informar sobre el informe de PQRS de la Entidad correspondiente al segundo semestre de 2025, cuyo objetivo es realizar seguimiento y evaluación al trámite dado a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del IMDERTY 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



\*20262000000043\*

Fecha: 16-01-2026

Rad padre: 20262000000043

INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE YUMBO  
IMDERTY

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
PQRS II SEMESTRE DE 2025

DE JULIO A DICIEMBRE DE 2025

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Página 2 | 13



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



\*20262000000043\*

Fecha: 16-01-2026

Rad padre: 20262000000043

YUMBO, ENERO DE 2026

## 1. INTRODUCCIÓN:

En cumplimiento de las funciones asignadas a la Oficina de Control Interno del Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Yumbo – IMDERTY, se presenta el Informe Semestral de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2025.

El presente informe tiene como propósito analizar el comportamiento de las solicitudes presentadas por los usuarios, la comunidad en general y/o ciudadanía interesada, así como evaluar la eficiencia institucional en los procesos de recepción, trámite, atención y respuesta de las PQRS, de conformidad con los principios de eficiencia, eficacia, transparencia y mejora continua en la gestión pública.

## 2. OBJETIVO:

El presente informe tiene como objetivo dar cumplimiento a la normatividad vigente relacionada con las funciones de la Oficina de Control Interno, en lo referente a la supervisión, evaluación y seguimiento de la gestión de las PQRS por parte del IMDERTY.

Asimismo, busca identificar debilidades, riesgos y oportunidades de mejora en el proceso, con el fin de proponer acciones correctivas y preventivas que contribuyan al fortalecimiento del servicio al ciudadano y al mejoramiento continuo de la gestión institucional.

## 3. ALCANCE:

El seguimiento comprende el período entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025. La información analizada fue extraída del historial de radicados registrados en el aplicativo ORFEO, herramienta implementada para la gestión documental y de PQRS desde la vigencia anterior, respaldada por la Circular No. 100-06-02-39 del 9 de diciembre de 2024.

El análisis se realiza con base en la información registrada en el sistema durante el período evaluado y constituye un insumo para la toma de decisiones y la formulación de acciones de mejora por parte de la Entidad.

#### 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.”*

#### 5. EL INFORME:

El 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...*”. Bajo esta premisa, La Oficina de Control Interno presenta El Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), para el periodo comprendido entre el 1 julio al 31 diciembre 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 fijos: 6697828- 6697822. WhatsApp: +57 305 4176562
- Redes sociales: [www.facebook.com/imderty.yumbo/](https://www.facebook.com/imderty.yumbo/); [https://www.instagram.com/imderty\\_yumbo/?hl=es](https://www.instagram.com/imderty_yumbo/?hl=es)
- Pág. web Institucional [imderty.gov.co](http://imderty.gov.co).

## Nuestros Canales de Atención



The infographic is titled "Nuestros Canales de Atención" (Our Contact Channels) and is divided into five sections:

- Atención Presencial:** Shows a man at a counter labeled "Ventanilla Única" interacting with a staff member.
- Correo Electrónico:** Shows an envelope icon on a laptop screen with the email address [ventanillaunica@imderty.gov.co](mailto:ventanillaunica@imderty.gov.co).
- Teléfonos y WhatsApp:** Shows a landline phone and a smartphone displaying the WhatsApp logo. Below are the numbers: 6697828 - 6697822 and +57 305 4176562.
- Redes Sociales:** Shows the Facebook and Instagram logos with the URLs [facebook.com/imderty.yumbo/](https://www.facebook.com/imderty.yumbo/) and [imderty\\_yumbo](https://www.instagram.com/imderty_yumbo/?hl=es).
- Página Web:** Shows a computer monitor displaying the website [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 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 el ORFEO y posteriormente ser direccionado al área encargada para así, brindarle el trámite oportuno a la solicitud. La información recibida se clasifica según el Tipo de Petición y por Estado del trámite. La Oficina de Control Interno realiza seguimiento y vigilancia a este proceso.

Radicados por Tipo de Petición del segundo semestre de 2025.

### ENTRADAS DE LAS PQRSD POR TIPO DE PETICION

INFORME DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2025														
MODALIDAD DE PETICION	JULIO	%	AGOSTO	%	SEPTIEMBRE	%	OCTUBRE	%	NOVIEMBRE	%	DICIEMBRE	%	TOTAL	%
LICITUD DE SERVICIO	42	32,3	37	32,7	45	35,2	31	34,4	21	28,4	14	35,0	190	33,04
SOLICITUD DE INFORMACION Y DOCUMENTOS	39	30,0	43	38,1	26	20,3	16	17,8	21	28,4	12	30,0	157	27,30
APOYO TALENTO HUMANO	18	13,8	18	15,9	20	15,6	25	27,8	15	20,3	11	27,5	107	18,61
SOLICITUD DE APOYO ECONOMICO	1	0,8	0	-	1	0,8	1	1,1	0	-	0	-	3	0,52
SOLICITUD CONSTRUCCION INFRAESTRUCTURA	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0,00
ERECHO DE PETICIO	1	0,8	1	0,9	0	-	0	-	0	-	0	-	2	0,35
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	10	7,7	4	3,5	12	9,4	5	5,6	7	9,5	1	2,5	39	6,78
OTROS	19	14,6	10	8,8	24	18,8	12	13,3	10	13,5	2	5,0	0	0,00
ANULADA	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0,00
TAL OFICIOS RECIBID	130	100%	113	100%	128	100%	90	100%	74	100%	40	100%	575	100%

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

El cuadro presenta el comportamiento mensual de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS) recibidas entre julio y diciembre de 2025, discriminadas por modalidad de petición, con totales y porcentajes.

Total, de oficios recibidos: 575. El Comportamiento mensual detalla una tendencia descendente en el número total de PQRS a lo largo del semestre el cual fue de 575

una cifra menor que las 813 registradas en el primer semestre de la misma vigencia. Distribuidas así: Julio 130, agosto 113, septiembre 128, octubre 90, noviembre 74, diciembre 40.

Existe una reducción progresiva de solicitudes hacia el cierre del año, especialmente marcada en noviembre y diciembre.

Las Modalidades con mayor participación en el semestre son:

Solicitud de servicios 190 casos que corresponde al 33,04 %, Modalidad predominante durante todo el periodo.

Solicitud de información y documentos 157 casos con el 27,30 %, Alta demanda de acceso a información institucional.

Apoyo Talento Humano 107 casos 18,61 % Picos relevantes en septiembre y octubre.

Estas tres categorías concentran 92,5 % del total de PQRS recibidas.

Quejas, reclamos y tutelas Total: 39 casos Participación del 6,78 % Mayor incidencia en: Septiembre (12 casos) Julio (10 casos)

El porcentaje es relativamente bajo, aunque se recomienda análisis cualitativo de los casos.

Las siguientes modalidades presentan incidencia mínima o nula:

Solicitud de apoyo económico: 3 casos (0,52 %) Derecho de petición: 2 casos (0,35 %), Solicitud de construcción e infraestructura: 0, Licitación pública: 0, Petición entre entidades: 0 Anulada: 0

Esto indica que no son canales de alta demanda en el periodo analizado.

El informe evidencia que la mayor demanda ciudadana se concentra en servicios, información y solicitud de apoyo de talento humano, con una disminución progresiva de PQRS hacia el final del semestre y un bajo nivel de quejas y reclamos.

A continuación, apreciamos esta información a través del gráfico.

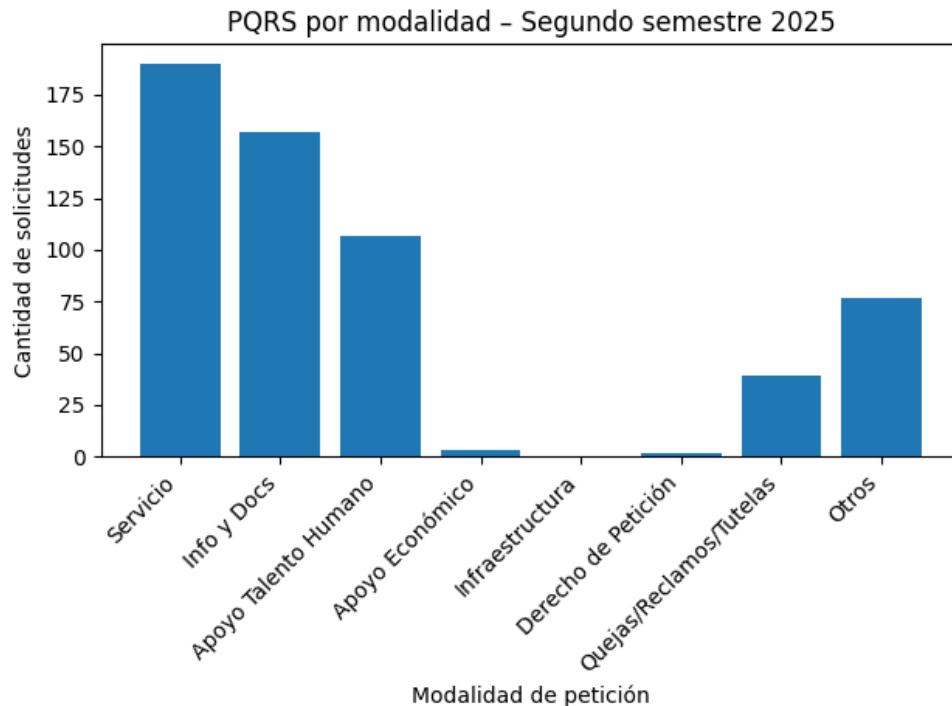


Grafico 1.

### POR ESTADO DE TRÁMITE:

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

ESTADO P.Q.R.S.	JULIO	%	AGOSTO	%	SEPTIEMBRE	%	OCTUBRE	%	NOVIEMBRE	%	DICIEMBRE	%	TOTAL	%
CONTESTADAS	128	98,5	113	100,0	125	97,7	87	96,7	74	100,0	39	97,5	566	98,43
REQUIERE RESPUES	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0,00
NO CONTESTADAS	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0,00
CONTESTADO FUERA DE TIEMPO	2	1,54	0	-	3	2,3	3	3,3	0	-	0	-	8	1,39
PENDIENTES	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	1	2,5	1	0,17
ANULADA	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0,00
TOTAL	130	100%	113	100%	128	100%	90	100%	74	100%	40	100%	575	100%

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

Total de solicitudes recibidas: 575

Solicitudes contestadas: 566, Efectividad global: 98.43%. Esto refleja un alto nivel de cumplimiento en la atención de solicitudes durante el periodo analizado.

Julio: 130 solicitudes totales, 128 contestadas (98.5%), 2 fuera de tiempo.

Agosto: 113 solicitudes, 100% contestadas en tiempo.

Septiembre: 128 solicitudes, 125 contestadas (97.7%), 3 fuera de tiempo.

Octubre: 90 solicitudes, 87 contestadas (96.7%), 3 fuera de tiempo.

Noviembre: 74 solicitudes, 100% contestadas en tiempo.

Diciembre: 40 solicitudes, 39 contestadas (97.5%) y 1 pendiente que estaría dentro de las fechas hábiles para ser resuelta.

El volumen de solicitudes muestra una tendencia descendente hacia el cierre del año. Los mejores meses en cumplimiento fueron Agosto y Noviembre (100%). No se registran solicitudes no contestadas, anuladas ni que requieran respuesta adicional. Solo 8 solicitudes (1.39%) fueron contestadas fuera de tiempo.

Podemos observar el comportamiento en la modalidad de respuesta a través de este gráfico:

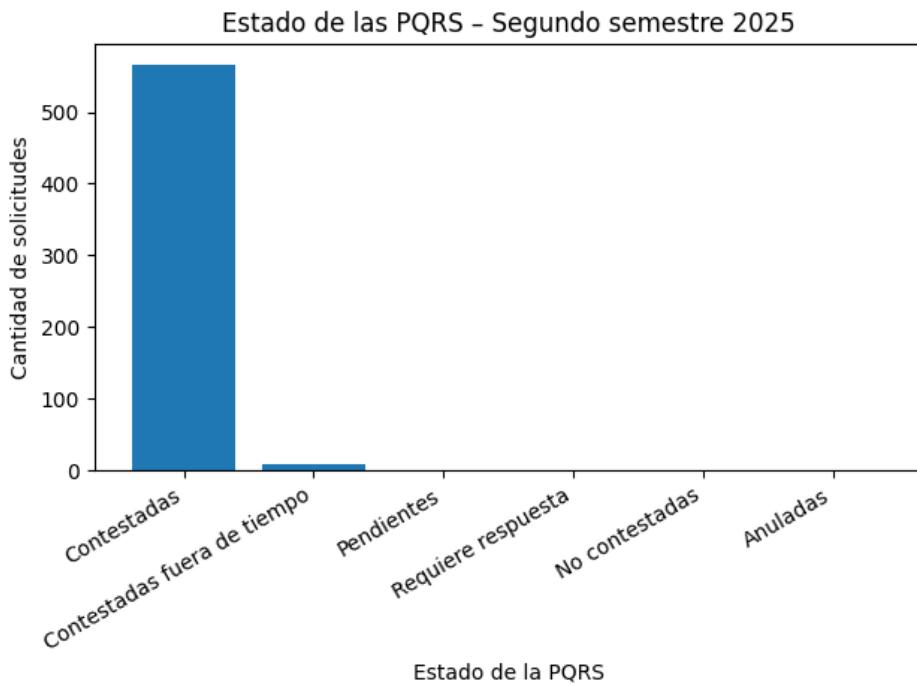


Grafico 2.

Es preciso tener en cuenta lo expresado en el **ARTÍCULO 14 de La ley 1755 del 2015**. "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.”*

Así pues, se evidencian demoras en los tiempos de respuestas de las siguientes solicitudes aquí relacionadas:

RESUELTAS FUERA DE TIEMPO						
20253000023122	2025-10-28 16:28:37	SOLICITUD DE APOYO PARA INGRESO PETICION	20254000021851	2025-11-20 08:18:11	16 día(s) hábiles	TEROS - SUBGERENCIA DE FOMENTO AL DEPORTE
20253000021102	2025-10-06 11:04:04	PANORAMA NACIONAL DE CLUBES SOLICITUD	20254000021161	2025-11-05 11:10:12	22 día(s) hábiles	UERA - SUBGERENCIA DE FOMENTO AL DEPORTE
20253000021082	2025-10-03 11:52:48	SOLICITUD DE INFORMACION DE SOLICITUD	20254000021141	2025-11-05 09:59:22	22 día(s) hábiles	UERA - SUBGERENCIA DE FOMENTO AL DEPORTE
20253000021032	2025-09-30 17:56:18	SOLICITUD DE ASESORIA PARA LICENCIAMIENTO SOLICITUD	20254000020521	2025-10-23 19:30:11	17 día(s) hábiles	UERA - SUBGERENCIA DE FOMENTO AL DEPORTE
20253000020452	2025-09-22 09:28:58	SOLICITUD DE INFORMACION SOLICITUD	20253000020021	2025-10-14 17:15:16	16 día(s) hábiles	LHENAO - SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
20253000019562	2025-09-08 11:43:43	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PAR SOLICITUD	20253000019691	2025-09-30 16:53:11	16 día(s) hábiles	SSANCHEZ - SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
20253000016832	2025-07-29 11:11:08	JUAN CARLOS SOLICITUD DE ANIMADOR, ARBITRO SOLICITUD	20254000016691	2025-08-20 14:15:16	16 día(s) hábiles	HEVS - SUBGERENCIA DE FOMENTO AL DEPORTE
20251000016032	2025-07-17 09:30:13	Recabacián solicitud urgente de SOLICITUD	20253000015771	2025-08-08 10:21:16	16 día(s) hábiles	MARMOLEJO - SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

En relación al primer semestre de esta vigencia se presentaron 10 solicitudes las cuales fueron resueltas en extemporaneidad y para este semestre hubo lugar a 8 solicitudes resueltas fuera de tiempo. Es muy importante insistir que este incumplimiento puede conducir de sanciones disciplinarias, situaciones plenamente evitables si la entidad hace 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 incumplimientos de ese tipo.

## 6. CONCLUSIONES FINALES:

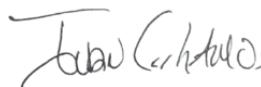
- Durante el segundo semestre de 2025, el IMDERTY gestionó un total de 575 PQRS, evidenciando una alta interacción de la ciudadanía con la entidad, especialmente a través de las modalidades de Solicitud de Servicio y Solicitud de Información y Documentos, las cuales concentran la mayor demanda, reflejando la importancia del servicio al ciudadano y del acceso a la información pública.
- El comportamiento de las PQRS por modalidad de petición permite identificar que las solicitudes relacionadas con la prestación de servicios institucionales y la gestión documental constituyen los principales focos de atención, lo que demanda el fortalecimiento de procesos y generar respuestas oportunamente.
- En cuanto al estado de respuestas, se evidencia un alto nivel de cumplimiento, dado que el 98,43 % de las PQRS fueron contestadas, lo cual demuestra eficacia operativa y compromiso institucional con la atención oportuna.

tuna a la ciudadanía. No obstante, la existencia de respuestas fuera del término legal (1,39 %) constituye un riesgo y requiere acciones preventivas para evitar afectaciones en los indicadores de oportunidad y posibles impactos disciplinarios.

- En términos generales, la gestión de las PQRS durante el período evaluado se encuentra alineada con los principios de eficiencia, oportunidad, transparencia y mejora continua, constituyéndose en un insumo relevante para la toma de decisiones y la formulación de acciones de fortalecimiento institucional.

## 7. RECOMENDACIONES:

- Fortalecer los procesos asociados a las modalidades de mayor demanda, particularmente Solicitud de Servicio y Solicitud de Información y Documentos, mediante la estandarización de respuestas, actualización de procedimientos y fortalecimiento de capacidades del personal responsable, en el marco de la Política de Servicio al Ciudadano.
- Implementar controles preventivos sobre los tiempos de respuesta, tales como alertas tempranas, semaforización de casos y seguimiento periódico, con el fin de minimizar la ocurrencia de PQRS contestadas fuera de término.
- Reforzar el monitoreo y análisis periódico de las PQRS, utilizando indicadores de oportunidad, calidad y reincidencia, como insumo para la Evaluación de Resultados y para la formulación de planes de mejoramiento institucional.
- Socializar los resultados del análisis de PQRS con los procesos responsables, promoviendo la corresponsabilidad en la gestión de los requerimientos ciudadanos y el enfoque de mejora continua.
- Fortalecer las estrategias de divulgación de los canales de atención y tipos de solicitudes, con el fin de orientar adecuadamente a la ciudadanía y reducir reproceso o solicitudes mal clasificadas.



Atentamente,

JUAN CARLOS RAMOS BARRETO



\*20262000000043\*

Fecha: 16-01-2026

Rad padre: 20262000000043

Jefe Oficina de Control Interno y Calidad



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

Página 13 | 13