



INFORME DE AUDITORÍA VENTANILLA ÚNICA – IMDERTY

Trazabilidad de Documentos PQRSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) de Entrada

Período evaluado: 1 julio a 15 de diciembre de 2025 (Segundo semestre)

Introducción

La Ventanilla Única del Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo IMDERTY constituye el mecanismo oficial mediante el cual se garantiza la recepción, radicación, control y distribución de la documentación que ingresa a la entidad. En atención a los principios de transparencia, eficiencia administrativa y control interno, se elabora el presente informe con enfoque de auditoría, el cual permite evaluar la trazabilidad documental durante el período comprendido entre julio y el 15 de diciembre de 2025.

Alcance

El presente informe comprende el análisis de 1.069 documentos de entrada registrados en la Ventanilla Única del IMDERTY durante el segundo semestre 2025, independientemente del canal de recepción (físico o digital), su naturaleza administrativa, jurídica, financiera o misional.

Marco normativo

El análisis se fundamenta en:

- Constitución Política de Colombia, artículos 23 y 209.
- Ley 1755 de 2015 – Derecho de Petición.
- Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos.
- Ley 1437 de 2011 – CPACA.
- Decreto 1080 de 2015 – Gestión Documental.
- Modelo Estándar de Control Interno – MECI.

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





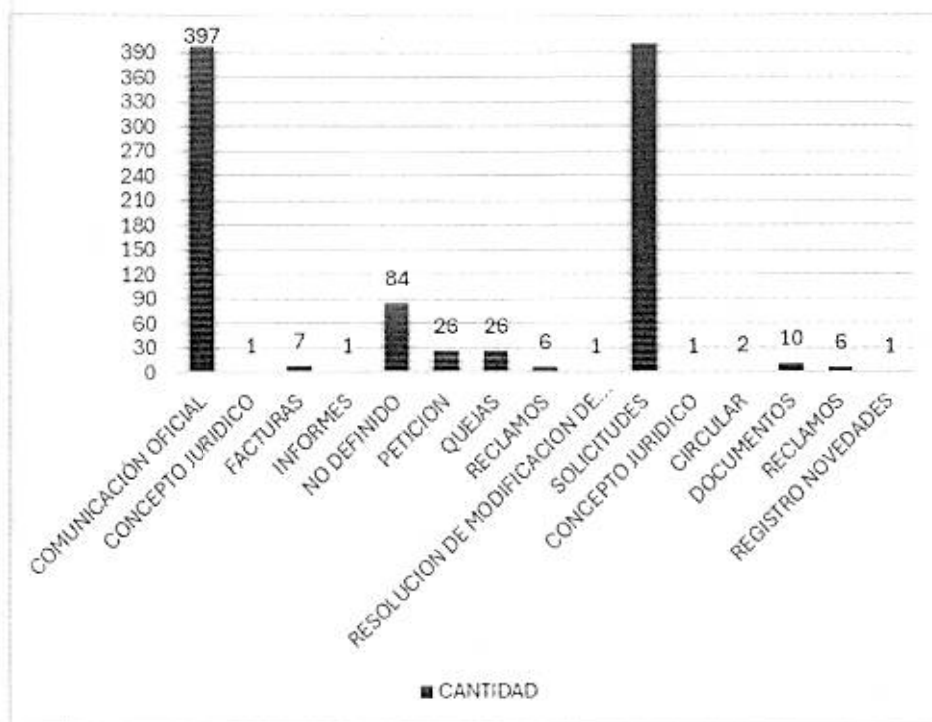
Proceso de trazabilidad documental

El proceso inicia con la recepción del documento, continúa con la radicación asignando número único y fecha, posterior clasificación documental, distribución a la dependencia competente y seguimiento hasta su cierre, permitiendo control y verificación del trámite.

Resultados – Consolidado documental

Durante el período auditado se registraron:

TIPOS DE ENTRADA	CANTIDAD	PORCENTAJE
COMUNICACIÓN OFICIAL	397	37,1%
CONCEPTO JURIDICO	1	0,1%
FACTURAS	7	0,7%
INFORMES	1	0,1%
NO DEFINIDO	84	7,9%
PETICION	26	2,4%
QUEJAS	26	2,4%
RECLAMOS	6	0,6%
RESOLUCION DE MODIFICACION DE PRESUPUESTO	1	0,1%
SOLICITUDES	500	46,8%
CONCEPTO JURIDICO	1	0,1%
CIRCULAR	2	0,2%
DOCUMENTOS	10	0,9%
RECLAMOS	6	0,6%
REGISTRO NOVEDADES	1	0,1%
TOTAL ENTRADAS	1069	100,0%



Análisis de resultados

En el grafico se establece que las comunicaciones oficiales corresponden al 37.1% (397), solicitudes se establece como el mayor porcentaje 46.7% corresponde a (500), solicitudes corresponden 8%, peticiones y quejas suman (52) correspondiente al 5% de las peticiones en el rango de tiempo establecido en el presente informe

Conclusión general en términos porcentuales

- $\approx 80-85 \%$ → Trámites administrativos y de atención (comunicación y solicitudes).
- $\approx 10 \%$ → Registros con debilidades de clasificación (no definido).
- $\approx 5 \%$ → Peticiones y quejas (control ciudadano).
- $< 5 \%$ → Procesos jurídicos, financieros y normativos.



Conclusiones

La Ventanilla Única del IMDERTY cumple con los procesos básicos de trazabilidad documental, y con el acercamiento para con la comunidad otorgando entradas tipificando de las PQRS de forma eficiente para dar respuesta a la comunidad en el menor de tiempo posible, y dar cumplimiento con la normatividad vigente en la resolución de Solicitudes y/o peticiones



SANDRA VIVIANA TOBAR GARCIA
Subgerente administrativa y financiera

Original: : Subgerencia administrativa y financiera

Copia: Control interno IMDERTY

Elaboró: Alejandro Ocampo Arias-Contratista de apoyo

Revisó: Sandra Tobar Garcia-Subgerente financiera y contable

