



## INFORME DE AUDITORÍA VENTANILLA ÚNICA – IMDERTY

Trazabilidad de Documentos PQRSF (Peticiones, 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.



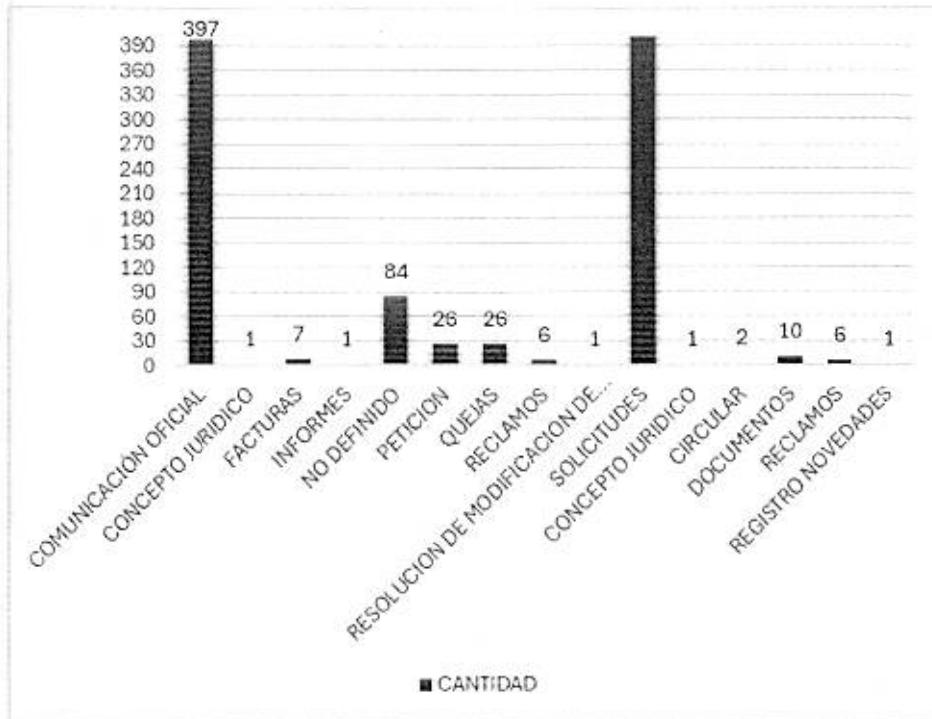
## Proceso de trazabilidad documental

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

- ≈ 80–85 % → Trámites administrativos y de atención (comunicación y solicitudes).
- ≈ 10 % → Registros con debilidades de clasificación (no definido).
- ≈ 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