



20262000000453

Fecha: 24-07-2026

Rad padre: 20262000000453

Yumbo, julio 23 de 2026

Doctoras

INGRID ESPERANZA GOMEZ MORENO

Gerente (E)

INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE YUMBO

IMDERTY

YOLENA NIETO ZARATE

Subgerente Administrativa y Financiera

INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE YUMBO

IMDERTY

ASUNTO: Informe semestral Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias primer semestre 2026.

Cordial saludo;

De manera atenta me permito Informar sobre el informe de PQRSD de la Entidad correspondiente al primer semestre de 2026, cuyo objetivo es realizar seguimiento y evaluación al trámite dado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del IMDERTY y su publicación en la página web.

Atentamente,

JUAN CARLOS RAMOS BARRETO

Jefe Control Interno

Original: Ingrid Esperanza Gómez Moreno-Gerente (E).

Copia: Yolena Nieto Zarate- Subgerente Administrativa y Financiera.

Proyectó: Juan Carlos Ramos Barreto-jefe Control Interno.

Revisó: Juan Carlos Ramos Barreto-jefe de Control Interno.



20262000000453

Fecha: 24-07-2026

Rad padre: 20262000000453

**INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE YUMBO
IMDERTY**

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2026**

DE ENERO A JUNIO DE 2026

OFICINA DE CONTROL INTERNO

YUMBO, JULIO 2026



1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las funciones asignadas a la Oficina de Control Interno del Instituto Municipal de Deporte y la Recreación de Yumbo – IMDERTY, y en atención de la normatividad vigente relacionada con el seguimiento y evaluación de la gestión institucional, se presenta el Informe Semestral de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2026.

2. OBJETIVO

Realizar el seguimiento al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas por el IMDERTY durante el primer semestre de 2026, verificando el cumplimiento de los términos legales; De igual manera, identificar oportunidades que permitan fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano, optimizar los tiempos de respuesta y contribuir al mejoramiento continuo.

3. ALCANCE

El presente seguimiento se basa en el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

La información objeto de análisis fue obtenida del aplicativo de gestión documental ORFEO, herramienta institucional utilizada para el registro, control y seguimiento de las PQRS, así como de los reportes suministrados por los procesos responsables de su gestión.

El análisis realizado constituye un insumo para la toma de decisiones, pero, sobre todo, permite formular acciones orientadas a cumplir con los principios de eficacia, eficiencia, transparencia y oportunidad.

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:

Atendiendo lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y demás disposiciones aplicables en materia de atención al ciudadano y control interno, la Oficina de Control Interno del Instituto Municipal de Deporte y la Recreación de Yumbo – IMDERTY presenta el Informe Semestral de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS), correspondiente al primer semestre de la vigencia actual.

5.1. Canales de atención al ciudadano:

IMDERTY dispone de diferentes canales oficiales para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, facilitando el acceso de la ciudadanía a los servicios institucionales:

- Presencial: Ventanilla Única de Atención, Carrera 4 No. 16-199 Barrio Fray Peña (oficina de atención al usuario).
- Correo electrónico institucional: ventanilla@imderty.gov.co.
- Líneas telefónicas de atención: PBX (602) 6697828 o **Teléfono conmutador:** (2) 6697822 | (2) 6697844
- Página web institucional: www.imderty.gov.co
- Redes sociales: <https://www.facebook.com/imderty.yumbo/>
https://www.instagram.com/imderty_yumbo/
<https://www.youtube.com/user/IMDERTYYUMBO>

CANALES DE ATENCIÓN

IMDERTY

 PRESENCIAL Ventanilla Única de Atención  Carrera 4 No. 16-199 Barrio Fray-Peña (oficina de atención al usuario)	 CORREO ELECTRÓNICO ventanilla@imderty.gov.co 	 LÍNEAS TELEFÓNICAS PBX  (602) 6697828 TELÉFONO CONMUTADOR  (602) 6697822  (602) 6697844	 PÁGINA WEB INSTITUCIONAL www.imderty.gov.co 	 REDES SOCIALES INSTITUCIONALES  Facebook https://www.facebook.com/imderty.yumbo/  Instagram https://www.instagram.com/imderty_yumbo/  YouTube https://www.youtube.com/user/IMDERTYYUMBO
--	--	--	--	---

Toda la información obtenida por cualquiera de estos canales es registrada en el sistema de gestión documental ORFEO, aplicativo oficial utilizada para el radicado, control, seguimiento y trazabilidad de las comunicaciones.

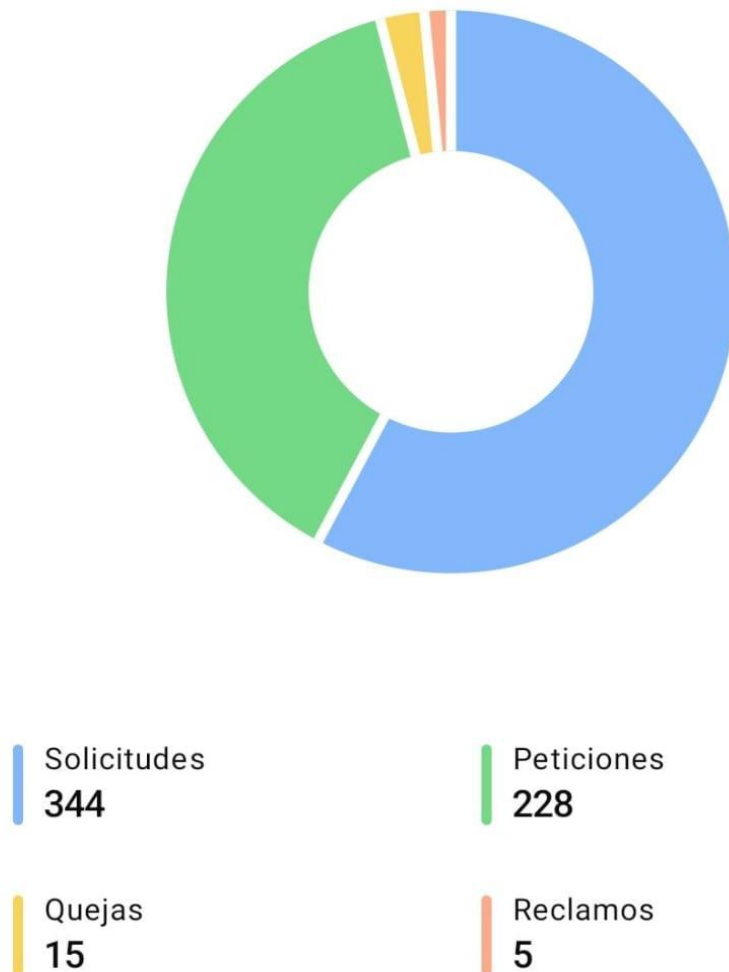
Posteriormente, cada solicitud es direccionada al proceso que corresponda para su trámite y respuesta, conforme a la normatividad y a los procedimientos internos establecidos por la entidad.

La Oficina de Control Interno realiza el seguimiento periódico al comportamiento de las PQRS, verificando el cumplimiento de los tiempos de respuesta, la correcta clasificación de las solicitudes y la efectividad del proceso. Para este primer semestre el Instituto Municipal del Deporte y la Recreación recibió 592 PQRS, distribuidas así:

Solicitudes: 344 (58,1%)
Petitionen: 228 (38,5%)
Quejas: 15 (2,5%)
Reclamos: 5 (0,8%)

Distribución de PQRSD – I Semestre 2026

Total de solicitudes recibidas: 592.



Distribución de PQRSD – I Semestre 2026

Esta información y para efectos de estudio y análisis, se clasifica según el Tipo de Petición y por el Estado del trámite. Primeramente, analizaremos la clasificación por tipo de petición:

5.2. CLASIFICACION POR TIPO DE PETICION

INFORME DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2026														
MODALIDAD DE PETICION	ENERO	%	FEBRERO	%	MARZO	%	ABRIL	%	MAYO	%	JUNIO	%	TOTAL	%
SOLICITUD DE SERVICIOS	68	71,6	75	50,7	21	25,9	35	33,3	45	47,4	25	36,8	269	45,44
SOLICITUD DE INFORMACION Y DOCUMENTOS	15	15,8	23	15,5	33	40,7	31	29,5	19	20,0	19	27,9	140	23,65
SOLICITUD DE APOYO TALENTO HUMANO	7	7,4	21	14,2	14	17,3	14	13,3	10	10,5	7	10,3	73	12,33
SOLICITUD DE APOYO ECONOMICO	1	1,1	0	-	0	-	0	-	1	1,1	2	2,9	4	0,68
SOLICITUD CONSTRUCCION INFRAESTRUCTURA DEPORTIVA	1	1,1	0	-	0	-	1	1,0	3	3,2	1	1,5	6	1,01
DERECHO DE PETICION	0	-	1	0,7	2	2,5	1	1,0	1	1,1	0	-	5	0,84
QUEJAS Y RECLAMOS Y TUTELAS	0	-	10	6,8	3	3,7	3	2,9	1	1,1	4	5,9	21	3,55
OTROS	3	3,2	18	12,2	8	9,9	20	19,0	15	15,8	10	14,7	74	12,50
ANULADA	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0,00
TOTAL OFICIOS RECIBIDOS	95	100%	148	100%	81	100%	105	100%	95	100%	68	100%	592	100%

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

Durante el primer semestre de 2026 se recibieron 592 oficios, cifra similar a la atendida en el semestre inmediatamente anterior, la cual fue de 575 comunicaciones.

Esta clasificación se encuentra discriminada por las diferentes modalidades de petición, con totales y porcentajes.

La modalidad con mayor participación fue la **Solicitud de Servicios**, con 269 registros (45,44%), lo que evidencia que la principal interacción de los ciudadanos con la entidad, corresponde a requerimientos relacionados con la prestación de los servicios institucionales.

En segundo lugar se ubicó la **Solicitud de Información y Documentos**, con 140 solicitudes (23,65%), reflejando un importante interés de la ciudadanía por acceder a información institucional y documentación oficial.

Las modalidades de **Otros** y **Solicitud de Apoyo Talento Humano** representaron porcentajes similares, con 74 casos (12,50%) y 73 casos (12,33%), respectivamente.

Las **Quejas, Reclamos y Tutelas** alcanzaron 21 registros (3,55%), porcentaje relativamente bajo frente al total de solicitudes.

Las modalidades con menor participación fueron:



20262000000453

Fecha: 24-07-2026

Rad padre: 20262000000453

Solicitud de Construcción e Infraestructura Deportiva: 6 casos (1,01%).

Derechos de Petición: 5 casos (0,84%).

Solicitud de Apoyo Económico: 4 casos (0,68%).

No se registraron solicitudes **Anuladas** durante el semestre.

En el comportamiento mensual se observan las variaciones durante el semestre y muestra que febrero fue el mes con mayor número de radicados (148), equivalente al 25% del total semestral.

Le siguieron abril con 105 registros y enero y mayo con 95 cada uno.

Marzo registró 81 solicitudes y junio presentó el menor volumen con 68 solicitudes.

Esta tendencia muestra un incremento importante al inicio del año, alcanzando su punto máximo en febrero y posteriormente una disminución gradual durante los meses siguientes. Lo que se relaciona con el inicio de actividades del semestre.

Podemos concluir en este análisis que la demanda institucional se concentra principalmente en la prestación de servicios y el acceso a información pública, que en conjunto representan cerca del 69% de todas las solicitudes.

El bajo porcentaje de quejas, reclamos y tutelas supone una adecuada gestión de la atención al ciudadano y una baja incidencia de inconformidades.

Las solicitudes relacionadas con infraestructura, apoyos económicos y derechos de petición presentan una participación reducida, por lo que no representan una carga significativa dentro del total de PQRS.

Se recomienda mantener el fortalecimiento de los canales de atención y realizar seguimiento a las modalidades de mayor demanda para garantizar tiempos oportunos de respuesta y mejorar continuamente la calidad del servicio.

5.3. CLASIFICACION 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.	ENERO	%	FEBRERO	%	MARZO	%	ABRIL	%	MAYO	%	JUNIO	%	TOTAL	%
CONTESTADAS	91	95,79	143	96,62	73	90,12	103	98,10	89	93,68	66	97,06	565	95,44
NO CONTESTADAS	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0,00
CONTESTADO FUERA DE TIEMPO	4	4,21	5	3,38	8	9,88	2	1,90	6	6,32	2	2,94	27	4,56
PENDIENTES	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0,00
TOTAL	95	100%	148	100%	81	100%	105	100%	95	100%	68	100%	592	100%

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

En el primer semestre de 2026, el IMDERTY recibió un total de 592 PQRS, de las cuales 565 fueron contestadas dentro de los términos establecidos, lo que representa un 95,44% del total radicado.

Se registraron 27 respuestas emitidas fuera del tiempo establecido (4,56%), distribuidas de la siguiente manera:

Enero: 4 casos

Febrero: 5 casos

Marzo: 8 casos.

Abril: 2 casos.

Mayo: 6 caso.

Junio: 2 casos

En marzo se presentó el mayor porcentaje de respuestas fuera del término legal (9,88%), seguido de mayo (6,32%), seguido de febrero (3,38%), enero con (4,21%) y junio y abril con (1,90%) y (2,94%) (respectivamente. Aunque estos casos fueron atendidos, se evidencia en los tiempos de respuesta.

La entidad alcanzó un cumplimiento del 95,44% en la oportunidad de respuesta, indicador que refleja una gestión eficiente del proceso de atención al ciudadano, no obstante, se recomienda vigilar y tomar medidas tempranas para evitar sanciones a las que se pueda dar lugar por vencimientos.

Es importante destacar que no se registraron solicitudes sin contestar ni pendientes de respuesta al cierre del semestre, lo que demuestra que la totalidad de las PQRS recibidas fueron atendidas por la entidad.

En términos generales, los resultados reflejan eficacia en la gestión y respuesta de las PQRS, el fortalecimiento de la confianza ciudadana y el cumplimiento de la normatividad vigente.

Los casos contestados fuera de término representan una incidencia mínima; sin embargo, es recomendable analizar las causas que ocasionaron estos retrasos e implementar acciones preventivas para mantener un cumplimiento total en los próximos periodos.

Resaltamos nuevamente el **ARTÍCULO 14 de La ley 1755 del 2015**. Donde se establecen los “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:*

- *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.”

A continuación, se detallan las falencias encontradas en los tiempos de respuestas de las siguientes solicitudes aquí relacionadas:

Teniendo en cuenta que la **Solicitud de Información y Documentos** con base a la norma debe de resolverse en 10 días hábiles, se encuentran que 23 de estas solicitudes se resolvieron por fuera de esa fecha límite.

SOLICITUD DE INFORMACION						
Radicado	Fecha Radicado	Asunto	Tipo Do	Tiempo de res	Funcionario	
20263000008892	2026-06-01 10:44:26	SOLICITUD DE INFORMACION PAGINA WEB SOBRE L	INFORMACION SOLICITUD	12 día(s) hábiles	MBALLESTEROS - SUBGERENCIA DE FOMENTO AL DEPORTE	
20263000008872	2026-06-01 09:29:37	SOLICITUD DE CORRECCION INSCRIPCION DE JUEGOS	INFORMACION SOLICITUD	12 día(s) hábiles	MBALLESTEROS - SUBGERENCIA DE FOMENTO AL DEPORTE	
20263000008562	2026-05-26 09:56:43	SOLICITUD DE ENVIO DE ENVIO DE OFERTA INSTITUC	INFORMACION PETICION	11 día(s) hábiles	AUSUARIO - SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	
20263000008462	2026-05-22 14:45:58	INFORMACION PROGRAMAS ADULTO MAYOR	INFORMACION PETICION	12 día(s) hábiles	AUSUARIO - SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	
20263000008442	2026-05-22 11:27:06	SOLICITUD PARA PRACTICA DE NATACION, DE UN NI	INFORMACION SOLICITUD	11 día(s) hábiles	DPEREZ - SUBGERENCIA DE FOMENTO AL DEPORTE	
20263000008342	2026-05-21 08:58:39	SOLICITUD INFORMACION JUEGOS INTERVEREALES	INFORMACION PETICION	14 día(s) hábiles	DSC - SUBGERENCIA DE FOMENTO AL DEPORTE	
20263000007132	2026-05-04 09:54:56	SOLICITUD DE INFORMACION PAGINA WEB, REQUIS	INFORMACION SOLICITUD	12 día(s) hábiles	HEVS - SUBGERENCIA DE FOMENTO AL DEPORTE	
20263000007122	2026-05-04 08:46:47	SOLICITUD DE INFORMACION LABORAL DEL CONTRA	INFORMACION SOLICITUD	12 día(s) hábiles	THUMANO - SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	
20263000005702	2026-04-09 09:30:45	SOLICITUD DE INFORMACION PARA LA ACTUALIZACI	INFORMACION PETICION	13 día(s) hábiles	PLANEACION - SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	
20263000005002	2026-03-24 15:07:19	SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE ACTIVIDADES, A	INFORMACION SOLICITUD	15 día(s) hábiles	PLANEACION - SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	
20263000004862	2026-03-19 14:50:55	Solicitud de acta de liquidaciÃ³n del contrato 300.11	INFORMACION SOLICITUD	12 día(s) hábiles	JURIDICA - SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	
20263000004772	2026-03-18 11:08:53	SOLICITUD CARGUE DE INFORMACION EN PLATAFOR	INFORMACION SOLICITUD	17 día(s) hábiles	THUMANO - SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	
20263000004722	2026-03-18 09:28:05	SOLICITUD INFORMACION DEPORTIVA - ATENCION A	INFORMACION PETICION	11 día(s) hábiles	AUSUARIO - SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	
20263000004712	2026-03-18 09:23:25	SOLICITUD INFORMACION DEPORTIVA - ATENCION A	INFORMACION PETICION	11 día(s) hábiles	AUSUARIO - SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	
20263000004692	2026-03-18 09:03:54	SOLICITUD INFORMACION DEPORTIVA - ATENCION A	INFORMACION PETICION	12 día(s) hábiles	AUSUARIO - SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	
20263000004202	2026-03-09 09:48:27	SOLICITUD DE INFORMACION PAGINA WEB AREA DE	INFORMACION SOLICITUD	12 día(s) hábiles	AUSUARIO - SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	
20263000003662	2026-02-26 10:36:08	SOLICITUD DE INFORME DETALLADO PARA CONSOLID	INFORMACION PETICION	12 día(s) hábiles	PLANEACION - SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	
20263000003382	2026-02-20 14:43:59	INFORMACION SOBRE EXISTENCIA DE CLUBES DEPOR	INFORMACION PETICION	15 día(s) hábiles	CLUBES - SUBGERENCIA DE FOMENTO AL DEPORTE	
20263000002422	2026-02-11 09:36:58	SOLICITUD DE CURSOS COMPLEMENTARIOS	INFORMACION PETICION	14 día(s) hábiles	EFISICA - SUBGERENCIA DE FOMENTO AL DEPORTE	
20263000001132	2026-01-26 14:37:23	SOLICITUD APOYO DEPORTIVO	INFORMACION PETICION	11 día(s) hábiles	DSC - SUBGERENCIA DE FOMENTO AL DEPORTE	
20263000000762	2026-01-20 11:28:32	Solicitud de RenovaciÃ³n Reconocimiento PatÃ³n FI	INFORMACION SOLICITUD	11 día(s) hábiles	CLUBES - SUBGERENCIA DE FOMENTO AL DEPORTE	
20263000000582	2026-01-15 15:28:21	Solicitud de reconocimiento	INFORMACION SOLICITUD	14 día(s) hábiles	CLUBES - SUBGERENCIA DE FOMENTO AL DEPORTE	
20263000000202	2026-01-06 16:06:07	Solicitud de informaciÃ³n para el diligenciamiento y	INFORMACION SOLICITUD	12 día(s) hábiles	PLANEACION - SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	

Adicionalmente, estas 4 peticiones también se resolvieron por fuera de los quince (15) días siguientes a su recepción:

RESUELTAS FUERA DE TIEMPO					
20263000006262	2026-04-17 09:15:50	SOLICITUD DE EXHIBICIONN	PETICION	18 día(s) hábiles	DCONJUNTO - SUBGERENCIA DE FOMENTO AL DEPORTE
20263000004772	2026-03-18 11:08:53	SOLICITUD CARGUE DE INFO	SOLICITUD	17 día(s) hábiles	THUMANO - SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA
20263000002222	2026-02-06 17:33:00	SOLICITUD DE MONITORES D	SOLICITUD	17 día(s) hábiles	EFISICA - SUBGERENCIA DE FOMENTO AL DEPORTE
20263000002182	2026-02-06 14:55:42	SOLICITUD DE APOYO CON P	SOLICITUD	17 día(s) hábiles	EFISICA - SUBGERENCIA DE FOMENTO AL DEPORTE

En relación al semestre anterior, se resolvieron en extemporaneidad 8 solicitudes, para este semestre se aumentó la cifra 27 solicitudes, debido a que se revisó en detalle la Solicitud de Información y Documentos, que atañe 23 solicitudes resueltas fuera de tiempo y 4 adicionales en otras solicitudes; esto evidencia que es necesario que el proceso continúe vigilante, supervise los tiempos y genere alertas tempranas para no caer en incumplimientos y avanzar eficientemente en el objetivo misional de la entidad y la oportuna atención al ciudadano.

6. ACCIONES DE MEJORA

- Fortalecer el proceso de gestión documental mediante un programa permanente de capacitación dirigido a los funcionarios responsables del trámite de PQRS y del manejo del aplicativo ORFEO, con el fin de optimizar el registro, seguimiento y respuesta de las solicitudes, garantizando el cumplimiento de los términos legales y la calidad de la información.
- Consolidar un sistema de seguimiento y control preventivo que permita identificar oportunamente las solicitudes próximas a vencer, mediante alertas tempranas, indicadores de gestión y revisiones periódicas, minimizando el riesgo de incumplimientos y fortaleciendo la oportunidad en la atención al ciudadano.
- Promover el uso adecuado de los diferentes canales de atención institucional, fortaleciendo la cultura de servicio y garantizando el registro oportuno de todas las solicitudes recibidas.

7. RECOMENDACIONES

- Garantizar que la totalidad de las PQRS recibidas por los diferentes canales institucionales sean registradas y gestionadas a través del aplicativo ORFEO, asegurando la trazabilidad de cada actuación y el adecuado control documental.
- Continuar fortaleciendo la articulación entre los procesos responsables de atender PQRS, promoviendo una gestión integral que contribuya al cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente.



20262000000453

Fecha: 24-07-2026

Rad padre: 20262000000453

- Fortalecer las estrategias de atención al ciudadano mediante la socialización permanente de los canales de atención y la promoción de una cultura institucional enfocada en la calidad, transparencia, oportunidad y acceso efectivo a la información pública.
- Mantener procesos de evaluación y retroalimentación continua sobre la gestión de PQRS, utilizando los resultados obtenidos como insumo para la toma de decisiones y el fortalecimiento del Sistema de Atención al Ciudadano.

Atentamente,

JUAN CARLOS RAMOS BARRETO
Jefe Control Interno

JAIRO BUSTAMANTE
Profesional de Apoyo

