



INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO IMDETY

SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF DEL 2026

SEGUNDO TRIMESTRE
ABRIL- JUNIO

JUNIO DE 2026
YUMBO



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

Tabla de Contenido

1.	Introducción	3
2.	Objetivo general	3
3.	Alcance	3
4.	Glosario.....	3
5.	Canales de recepción y plataforma de gestión	4
6.	Requerimientos reportados y registrados por el grupo de atención al ciudadano	4
6.1.	Proceso de trazabilidad documental	5
6.2.	Análisis de resultados.....	6
7.	Conclusiones.....	9



PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF DEL 2026 (De abril- junio)

Trazabilidad de Documentos PQRSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) de Entrada Y salida del IMDERTY

Período evaluado: 1 abril la 30 de junio de 2026 (Primer trimestre)

1. Introducción

El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo, a través de la oficina de atención al usuario, presenta el informe consolidado de PQRSDF recibidas y atendidas durante el segundo trimestre de 2026. Este informe cumple con la normatividad vigente y el programa de transparencia establecido por la Ley 2195 de 2022, permitiendo el acceso de la ciudadanía a la información en aras del fortalecimiento de la relación estado-ciudadano. El objetivo es identificar debilidades en la atención ciudadana y formular recomendaciones dirigidas a la alta dirección para mejorar la calidad del servicio.

2. Objetivo general

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias recibidas y tramitadas ante el Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo, durante el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2026, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin.

3. Alcance

En el presente informe se contempla la información de las PQRSDF recibidas en el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2026 del Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo.

4. Glosario

Canal de Atención

Los mecanismos o instrumentos dispuestos para la recepción y respuesta de PQRSDF. Estos pueden ser presenciales (ventanillas de atención al público) o virtuales (correo electrónico, página web, líneas telefónicas).

Queja

La manifestación de inconformidad ya sea verbal o escrita, en la que se informa a las autoridades sobre conductas irregulares de uno o varios servidores públicos o contratistas que prestan servicios en la gestión pública. La queja debe contener información detallada sobre las circunstancias de tiempo, modo y lugar.



Reclamo

Es el derecho que tiene toda persona de exigir, la reivindicación o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio público o la falta de atención a una solicitud. El reclamo busca la corrección de deficiencias en el servicio.

Sugerencia

La propuesta formulada por un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios administrados por el IMDERTY. Las sugerencias deben ser analizadas y consideradas en los procesos de mejora continua.

Tiempos de Ley

Ley 1437 de 2011 “ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de petición. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, debe hacerse de forma oportuna en los términos establecidos por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (ley 1437 CPACA), o las normas que lo complementen o sustituyan, a saber:

- Regla general (cualquier tipo de petición) = 15 días hábiles siguientes a su recepción.
- Petición de documentos = 10 días hábiles siguientes a su recepción.
- Petición de consultas a las autoridades en relación con las materias a su cargo = 30 días hábiles siguientes a su recepción (máximo 60 excepcionalmente).

5. Canales de recepción y plataforma de gestión

El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo cuenta con una plataforma para la gestión de PQRSDf.

Modo de recepción	Medio	Plataforma de Gestión
Presencial	Ventanilla única	ORFEO
Virtual	Pagina Web / Correo Electrónico	ORFEO

6. Requerimientos reportados y registrados por el grupo de atención al ciudadano

El presente informe comprende el análisis de de documentos de entrada y documentos de salida registrados en el aplicativo ORFEO y Ventanilla Única del IMDERTY durante el segundo

trimestre del 2026, independientemente del canal de recepción (físico, digital o anónimo), su naturaleza administrativa, jurídica, financiera o misional.

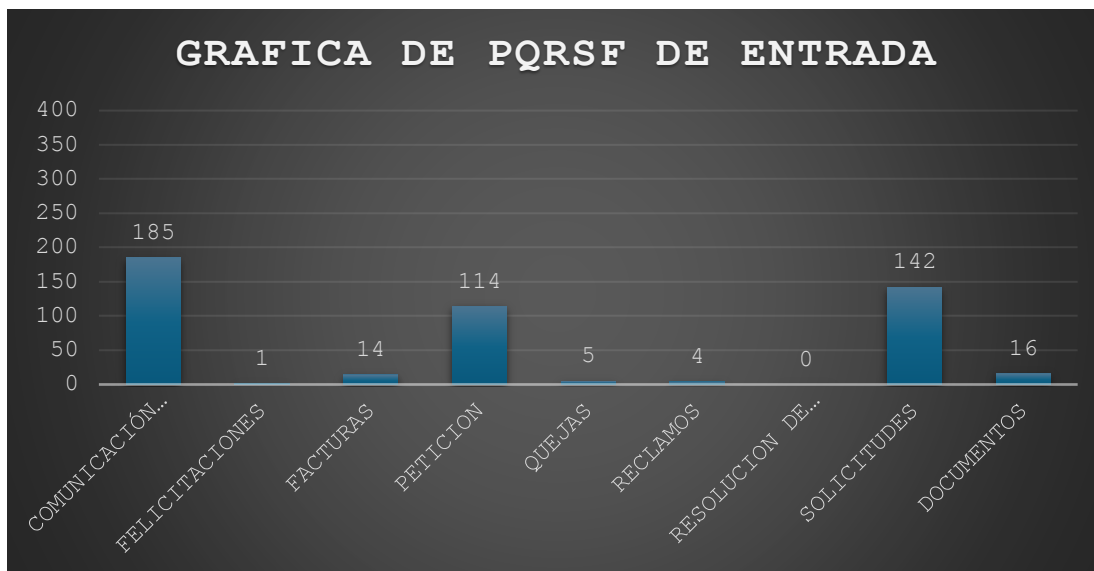
6.1. Proceso de trazabilidad documental

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 y o respuesta, permitiendo control y verificación del trámite, relacionado en el procedimiento PR-GDR-02.

Resultados – Consolidado documental

(cuadro 1)

TIPOS DE ENTRADA	CANTIDAD	PORCENTAJE
COMUNICACIÓN OFICIAL	185	38.5%
FELICITACIONES	1	0.2%
FACTURAS	14	2.9%
PETICION	114	23.7%
QUEJAS	5	1.0%
RECLAMOS	4	0.8%
RESOLUCION DE MODIFICACION DE PRESUPUESTO	0	0.0%
SOLICITUDES	142	29.5%
DOCUMENTOS	16	3.3%
TOTAL ENTRADAS	481	100.0%



6.2. Análisis de resultados

Durante el período evaluado se registraron 481 entradas, observándose que la mayor parte de las comunicaciones se concentra en tres categorías principales: Comunicación Oficial, Solicitudes y Peticiones, las cuales representan conjuntamente el 91,7 % del total de los registros, evidenciando que la gestión institucional está orientada principalmente a la atención de requerimientos administrativos y ciudadanos.

La categoría con mayor participación corresponde a Comunicación Oficial, con 185 registros (38,5 %), lo que indica un alto flujo de documentos oficiales entre la entidad y otras instituciones o dependencias. Este comportamiento refleja una importante actividad administrativa y de gestión documental.

En segundo lugar, se encuentran las Solicitudes, con 142 registros (29,5 %), evidenciando una alta demanda de trámites, requerimientos y servicios por parte de usuarios internos y externos. Esta cifra demuestra la necesidad de mantener procesos ágiles para garantizar una atención oportuna.

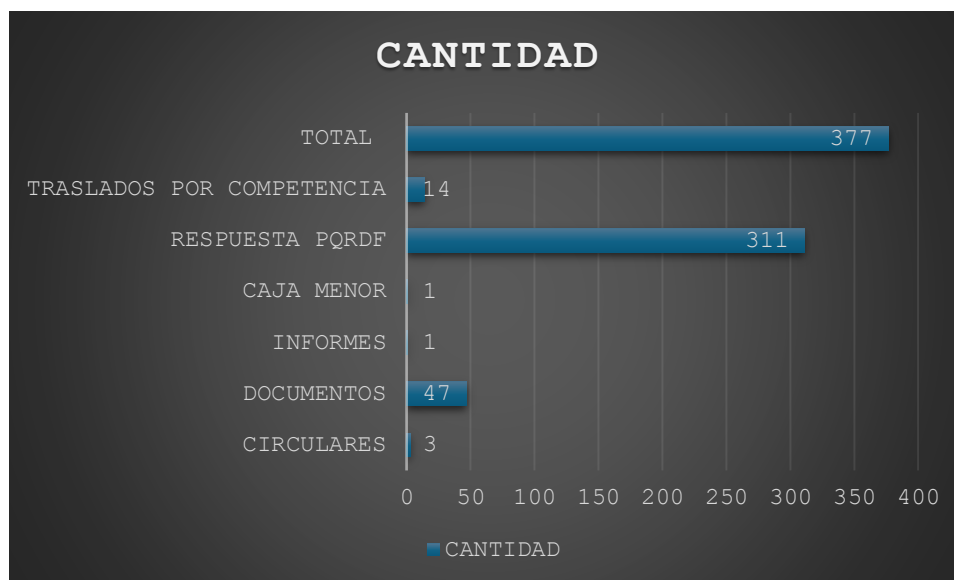
Las Peticiones ocupan el tercer lugar con 114 registros (23,7 %), lo que representa casi una cuarta parte del total de entradas. Este resultado refleja una participación activa de los ciudadanos en el ejercicio de su derecho de petición y pone de manifiesto la importancia de fortalecer los mecanismos de respuesta dentro de los términos legales.

En cuanto a las demás categorías, su participación es considerablemente menor:

- Documentos: 16 registros (3,3 %).
- Facturas: 14 registros (2,9 %), correspondientes principalmente a procesos administrativos y financieros.
- Quejas: 5 registros (1,0 %).
- Reclamos: 4 registros (0,8 %).
- Felicitaciones: 1 registro (0,2 %), lo cual evidencia una baja retroalimentación positiva por parte de los usuarios, aunque también puede indicar que este tipo de manifestaciones se realiza por otros canales.
- Resoluciones de Modificación de Presupuesto: no registraron ingresos (0,0 %) durante el período analizado.

(cuadro 2)

TIPOS DE SALIDA	CANTIDAD	PORCENTAJE
CIRCULARES	3	0.8%
DOCUMENTOS	47	12.5%
INFORMES	1	0.3%
CAJA MENOR	1	0.3%
RESPUESTA PQRDF	311	82.5%
TRASLADOS POR COMPETENCIA	14	3.7%
TOTAL	377	100.0%



Durante el período evaluado se generaron 377 documentos de salida, los cuales corresponden a las respuestas y actuaciones emitidas por la entidad como resultado de la gestión administrativa y la atención de los diferentes requerimientos recibidos.

Se observa que la categoría predominante es Respuesta a PQRDF, con 311 registros, equivalente al 82,5 % del total de las salidas. Este resultado evidencia que la mayor parte de la gestión documental estuvo enfocada en dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones presentadas por los ciudadanos, reflejando el cumplimiento de la función institucional de atención al usuario y el compromiso con la oportunidad en las respuestas.

La segunda categoría con mayor participación corresponde a Documentos, con 47 registros (12,5 %). Estos documentos hacen referencia a comunicaciones administrativas, oficios y demás actuaciones institucionales necesarias para el desarrollo de los procesos internos y externos de la entidad.

En cuanto a los Traslados por Competencia, se registraron 14 casos (3,7 %). Este porcentaje indica que un número reducido de solicitudes fue remitido a otras entidades por no corresponder a la competencia de la institución, evidenciando la correcta aplicación del principio de competencia administrativa y el direccionamiento adecuado de los requerimientos ciudadanos.

Las categorías restantes presentan una participación mínima dentro del total de salidas:

- Circulares: 3 registros (0,8 %), emitidas para comunicar lineamientos o directrices institucionales.
- Informes: 1 registro (0,3 %), correspondiente a la elaboración de documentos técnicos o de gestión.
- Caja Menor: 1 registro (0,3 %), relacionado con procesos administrativos de carácter financiero.

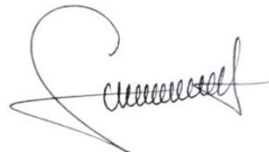
(cuadro 3)

Reporte Tiempos			
Nombre de la dependencia	Termino	Promedio de respuesta	Tiempo Respuesta /Tiempo disponible
CONTROL INTERNO	3	0 días	0.00%
GERENCIA	3	3.05263157894737 días	15.66%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	3	8.73095623987034 días	42.21%
SUBGERENCIA DE FOMENTO AL DEPORTE	3	6.81293302540416 días	32.14%

Como se observa en esta imagen el IMDETY cumple con los tiempos establecidos por la normatividad plasmada en este informe, por ende, se tiene una media de 7 días hábiles para otorgar respuesta con eficiencia a la ciudadanía

7. Conclusiones

La Ventanilla Única del IMDERTY cumple con los procesos básicos de trazabilidad documental, y con el acercamiento para con la comunidad otorgando, tipificando las PQRSF 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, la gestión está altamente enfocada en atención directa al usuario (solicitudes y peticiones), con un bajo nivel de conflictividad (quejas y reclamos).



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 García- Subgerente Administrativa y financiera

Aprobó: Sandra Tobar García- Subgerente Administrativa y financiera