



INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO IMBERTY

PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSDF DEL 2026

TRIMESTRE
ENERO - MARZO

ABRIL 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.....	5
6.1. Proceso de trazabilidad documental	5
6.2. Análisis de resultados	6
7. Conclusiones.....	7





PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQRSD F DEL 2026 (De enero a marzo)

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

Período evaluado: 1 enero a 30 de marzo 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 PQRSD recibidas y atendidas durante el primer 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 enero y el 30 de marzo 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 PQRSD recibidas en el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de marzo de 2026 del Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo.

4. Glosario

4.1. Canal de Atención

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

4.2. 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.





4.3. 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.

4.4. 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.

4.5. 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
<i>Presencial</i>	Ventanilla única	ORFEO
<i>Virtual</i>	Página Web / Correo Electrónico	ORFEO





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

El presente informe comprende el análisis de 985 documentos de entrada y 417 documentos de salida registrados en el aplicativo ORFEO y Ventanilla Única del IMBERTY durante el primer 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

TIPOS DE ENTRADA	CANTIDAD	PORCENTAJE
COMUNICACIÓN OFICIAL	397	40.3%
CONCEPTO JURIDICO	1	0.1%
FACTURAS	7	0.7%
INFORMES	1	0.1%
PETICION	26	2.6%
QUEJAS	26	2.6%
RECLAMOS	6	0.6%
RESOLUCION DE MODIFICACION DE PRESUPUESTO	1	0.1%
SOLICITUDES	500	50.8%
CONCEPTO JURIDICO	1	0.1%
CIRCULAR	2	0.2%
DOCUMENTOS	10	1.0%
RECLAMOS	6	0.6%
REGISTRO NOVEDADES	1	0.1%
TOTAL ENTRADAS	985	100.0%





6.2. Análisis de resultados

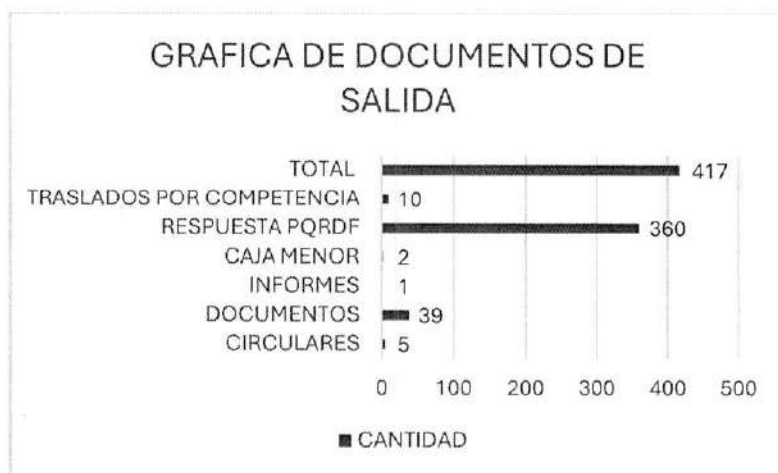
En la gráfica se tiene una alta concentración (88%) en las categorías Solicitud, Comunicación Oficial y Peticiones (88% del total), la cual concentran la gran mayoría de los casos. Esto indica que la entidad recibe principalmente trámites formales y solicitudes de usuarios.

También se observa que las solicitudes tienen un gran predominio con el (37.7%). Esto lo que indica que el IMDERTY tiene una fuerte demanda de servicios o información, la cual se les da respuesta oportunamente dentro de los términos legales.

Bajo nivel de inconformidades (Quejas + Reclamos = 2.3%), Esto puede interpretarse como un buen indicador de satisfacción del usuario o baja percepción de fallas o quejas del servicio que oferta en IMDERTY.

Procesos administrativos menores (menos del 6%), lo cual las concierne Documentos, facturas y circulares tienen poca participación, lo que indica menor carga en trámites internos frente a atención al usuario.

TIPOS DE SALIDA	CANTIDAD	PORCENTAJE
CIRCULARES	5	1.2%
DOCUMENTOS	39	9.4%
INFORMES	1	0.2%
CAJA MENOR	2	0.5%
RESPUESTA PQRDF	360	86.3%
TRASLADOS POR COMPETENCIA	10	2.4%
TOTAL	417	100.0%





Lo primero que salta a la vista es que “Respuesta” domina completamente la gestión, representando más del 82% del total. Esto indica que la mayor carga operativa está centrada en la atención y contestación de solicitudes, lo cual puede reflejar:

- Alta demanda de usuarios o comunicaciones externas
- Buen nivel de gestión de respuesta institucional

7. Conclusiones

La Ventanilla Única del IMDERTY cumple con los procesos básicos de trazabilidad documental, y con el acercamiento para con la comunidad 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

