



INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE YUMBO -  
IMDERTY

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS PQRSO II SEMESTRE DE 2024

DE JULIO A DICIEMBRE DE 2024

OFICINA DE CONTROL INTERNO

YUMBO, ENERO 2025



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



## 1. INTRODUCCION:

La Oficina de Control Interno, presenta el Informe de Seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) del segundo Semestre de la vigencia 2024, recibidas a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta El Instituto Municipal de Deporte y la Recreación de Yumbo- IMDERTY, para recibir, atender, y resolver las solicitudes de los usuarios, ciudadanos y comunidades interesadas.

Este informe se elabora con el fin cumplir con los términos que la ley demanda, supervisar la oportunidad en su gestión y atención de las PQRS, identificar debilidades y generar recomendaciones para fortalecer el proceso interno y brindar una información transparente a los usuarios que así lo requieran.

## 2. OBJETIVO:

El Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias para el II semestre del 2024, tiene como objetivo esencial, cumplir con lo que demanda la norma y la ley a La Oficina de Control Interno en cuanto a la supervisión y vigilancia al IMDERTY a la gestión de las PQRSD.

## 3. ALCANCE:

En el periodo comprendido de 1 julio al 31 de diciembre de la vigencia 2024 se enfocó en el “Reporte de Radicación de Comunicaciones Recibidas y Despachadas” extraído del libro de registro de ingreso y salida de correspondencia y el archivo magnético elaborado en la Ventanilla Única del IMDERTY.

A partir de diciembre 17 de diciembre, se dio inicio a la radicación de entrada y salida de documentos a través del aplicativo ORFEO implementado a través de circular No. 100-06-02-39 de diciembre 9 del 2024.

## 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.”*

Atendiendo el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, donde demanda que *“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...”*. Dicho esto, La Oficina de Control Interno presenta El Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias-PQRSD, para el periodo comprendido entre el 01 de Julio al 31 de diciembre de 2024.

La Entidad actualmente cuenta con diferentes canales por medio del cual los usuarios y/o ciudadanos pueden expresar y solicitar cualquier Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncias; Por medio de la Ventanilla Única de manera presencial, Por medio de su correo electrónico: [ventanillaunica@imderty.gov.co](mailto:ventanillaunica@imderty.gov.co), Vía telefónica números: 6697828, 6697822, Redes sociales: [www.facebook.com/imderty.yumbo/](https://www.facebook.com/imderty.yumbo/) o por medio de su pág. web Institucional [imderty.gov.co](http://imderty.gov.co).

La información que está consolidada en este informe, corresponde a la recopilación de datos que adelanta la Ventanilla Única de la Entidad, a través de todos los canales de atención anteriormente mencionados para recibir, gestionar, tramitar y resolver los diferentes requerimientos de los usuarios y/o comunidad interesada y que posteriormente La Oficina de Control Interno le brinda seguimiento y vigilancia. La información recibida se clasifica según el Tipo de Petición y según el Estado del Trámite en el que se encuentre.

Entradas por Tipo de Petición del segundo semestre de 2024.



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



## ENTRADAS DE LAS PQRSD POR TIPO DE PETICION

INFORME DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2024														
MODALIDAD DE PETICION	JULIO	%	AGOSTO	%	SEPTIEMBRE	%	OCTUBRE	%	NOVIEMBRE	%	DICIEMBRE	%	TOTAL	%
SOLICITUD DE SERVICIOS	31	14,7	66	22,4	63	18,5	62	23,1	50	17,9	17	6,0	289	17,26
SOLICITUD DE INFORMACION Y DOCUMENTOS	87	41,2	112	38,1	112	32,9	56	20,9	72	25,7	45	16,0	484	28,91
SOLICITUD DE APOYO TALENTO HUMANO	19	9,0	18	6,1	33	9,7	31	11,6	16	5,7	4	1,4	121	7,23
SOLICITUD DE APOYO ECONOMICO	5	2,4	9	3,1	9	2,6	34	12,7	12	4,3	2	0,7	71	4,24
SOLICITUD CONSTRUCCION INFRAESTRUCTURA DEPORTIVA	8	3,8	5	1,7	5	1,5	2	0,7	3	1,1	1	0,4	24	1,43
DERECHO DE PETICION	1	0,5	0	-	0	-	1	0,4	1	0,4	3	1,1	6	0,36
LICITACION PUBLICA	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0,00
PETICION ENTRE ENTIDADES	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0,00
QUEJAS Y RECLAMOS Y TUTELAS	5	2,4	10	3,4	8	-	3	1,1	4	1,4	6	2,1	36	2,15
OTROS	54	25,6	73	24,8	109	32,1	77	28,7	121	43,2	201	71,5	635	37,93
ANULADA	1	0,5	1	0,3	1	0,3	2	0,7	1	0,4	2	0,7	8	0,48
<b>TOTAL OFICIOS RECIBIDOS</b>	<b>211</b>	<b>100%</b>	<b>294</b>	<b>100%</b>	<b>340</b>	<b>100%</b>	<b>268</b>	<b>100%</b>	<b>280</b>	<b>100%</b>	<b>281</b>	<b>100%</b>	<b>1674</b>	<b>100%</b>

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

El anterior consolidado nos permite ver el valor mes a mes y el acumulado del II semestre de 2024, razón por la cual podemos concluir que la Ventanilla Única del IMDERTY, recibió 1674 requerimientos, una cifra mayor que la recibida y atendida en el I semestre de la misma vigencia, cifra que corresponde a 1085 comunicaciones, logrando así apreciar el total de solicitudes atendidas entre 1 enero al 31 de diciembre de 2024, la cual atañe 2.759 notificaciones recibidas en lo corrido del periodo.

La clasificación OTROS alcanzo un acumulado para este semestre de 635 PQRSD, correspondiente al 37,9 % del total de las solicitudes, logrando de este modo ubicarse como la clasificación más recurrente, aquí se ubican invitaciones, información general, entre otras comunicaciones, seguida de 484 requerimientos clasificado como SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS, la cual se posiciona como la segunda modalidad de petición más usada con un 28,9%, y en tercer lugar se encuentra SOLICITUD DE SERVICIOS, que atañe 289 PQRSD y corresponde un 17,2%. A continuación, apreciamos esta información a través del siguiente grafico



## MODALIDAD DE PETICION PQRS II SEMESTRE 2024

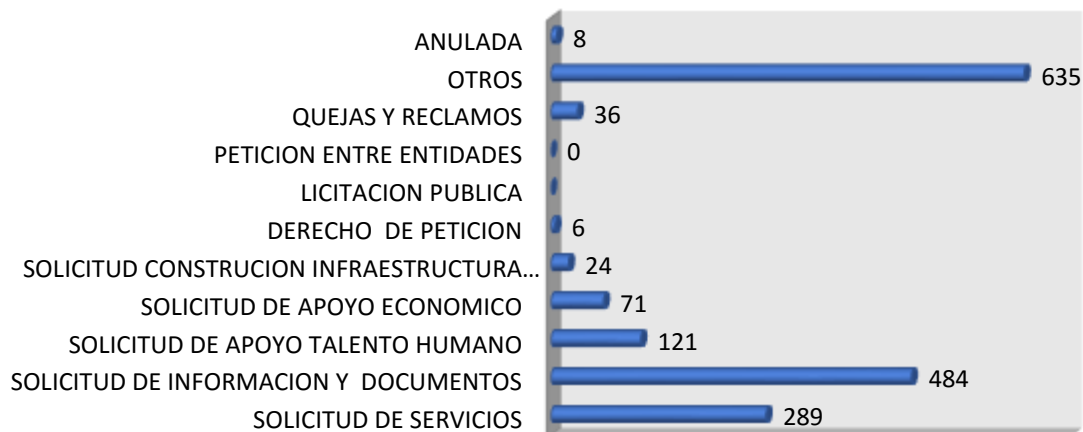


Gráfico 1.

### 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 diferentes solicitudes.

ESTADO P. Q. R. S.	JULIO	%	AGOSTO	%	SEPTIEMBRE	%	OCTUBRE	%	NOVIEMBRE	%	DICIEMBRE	%	TOTAL	%
CONTESTADAS	94	44,55	149	50,68	173	50,88	118	44,03	73	26,07	37	13,17	644	38,47
CONTESTADO VERBAL	6	2,84	2	0,68	4	1,18	1	0,37	1	0,36	0	-	14	0,84
NO REQUIERE RESPUESTA	54	25,59	73	24,83	109	32,06	77	28,73	118	42,14	201	71,53	632	37,75
NO CONTESTADAS	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0,00
CONTESTADO FUERA DE TIEMPO	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0,00
PENDIENTES	0	-	0	-	2	0,59	7	2,61	45	16,07	30	10,68	84	5,02
TRAMITE DADO PERO SIN RESPUESTA	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0,00
RESPUESTA POR CORREO ELECTRONICO	55	26,07	66	22,45	48	14,12	34	12,69	32	11,43	11	3,91	246	14,70
RESPUESTA SIN RADICADO	1	0,47	4	1,36	2	-	29	-	10	3,57	0	-	46	2,75
ANULADA	1	0,47	0	-	2	0,59	2	0,75	1	0,36	2	0,71	8	0,48
<b>TOTAL</b>	<b>211</b>	<b>100%</b>	<b>294</b>	<b>100%</b>	<b>340</b>	<b>100%</b>	<b>268</b>	<b>100%</b>	<b>280</b>	<b>100%</b>	<b>281</b>	<b>100%</b>	<b>1674</b>	<b>100%</b>

\*Fuente: Reporte de radicación de entrada y salida, Ventanilla Única del IMBERTY. Información clasificada por la Oficina de Control Interno. Diseño propio.



De las 1.674 PQRSD que ingresaron en el II semestre, hubo 632 que no requirió trámite, así pues, las 1.042 solicitudes restantes corresponden al 100% de los requerimientos que les brindó gestión y trámite.

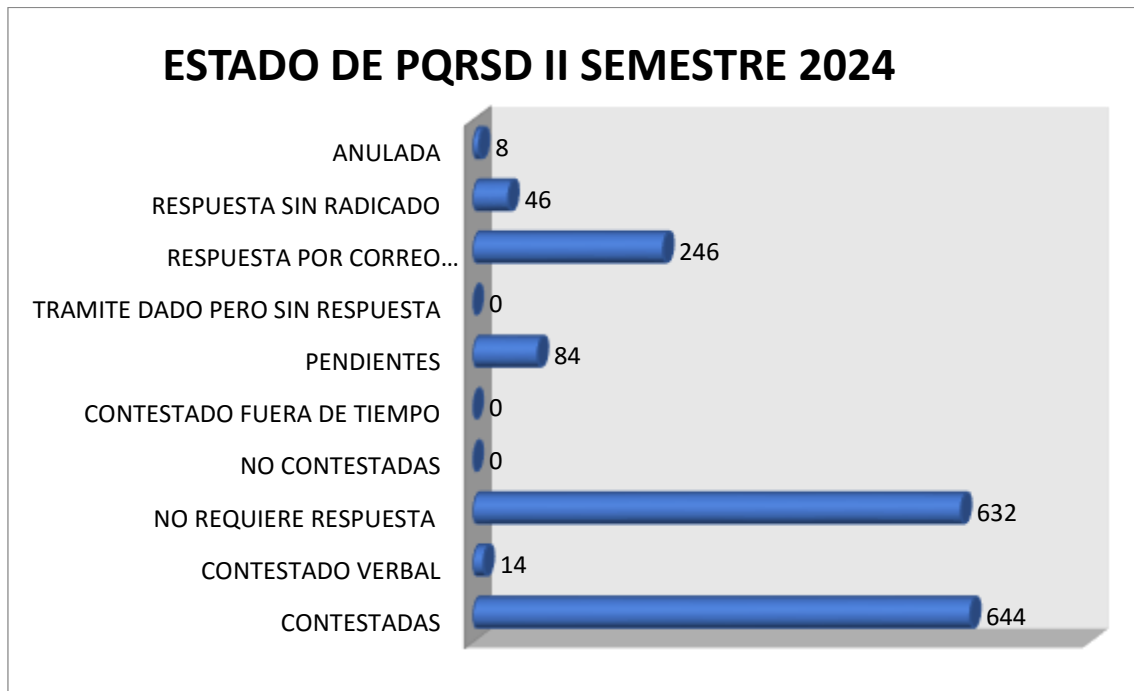


Gráfico 2.

Con el propósito de analizar el comportamiento en la gestión de las PQRSD se contrasta los resultados de este semestre con los datos del mismo periodo de la vigencia anterior, para esto veremos dos gráficos que nos permite visualizar de manera generalizada los datos y concluir varios aspectos.





### COMPARATIVO II SEMESTRE 2023-2024



Grafico 3. Comparativo Tipo de Solicitud II semestre 2023 vs 2024.

### COMPARATIVO II SEMESTRE 2023-2024



Grafico 4. Comparativo Estado de Tramite II semestre 2023 vs 2024.





Se evidencia que en el II semestre de esta vigencia hubo una diferencia de 589 solicitudes más que en el I semestre de 2024, el Tipo de Solicitud con mayor frecuencia es OTROS como la modalidad de petición que atañe mayor número de comunicaciones, seguida de Solicitud de Información y Documentos y de Solicitud de Servicios.

Se destaca que este semestre hubo un aumento significativo del uso de respuesta por correo electrónico con sus respectivos radicados. El 38,4% de las comunicaciones que ingresaron recibieron respuesta para este último semestre de la actual vigencia.

También hubo un aumento importante de las respuestas sin radicado y las solicitudes anuladas por doble radicación. Esto evidencia la importancia del monitoreo frecuente por parte de la Subgerencia Administrativa y Financiera y/o todo funcionario que haga parte del proceso de gestión documental. Es vital continuar con los procesos de mejoramiento del procedimiento, y al momento del informe se encuentra muy acorde y propicia la implementación del Aplicativo ORFEO para que la entidad gestione sus recepciones de manera oportuna, adecuada y transparente además de la modernidad y avance que esto genera a la Entidad y atiende la responsabilidad del IMBERTY frente a este asunto.

Es importante aclarar que las notificaciones que no alcanzan a ser contestadas al momento de la entrega de los informes mensuales quedan en estado Pendiente y se encuentran dentro de los términos para ser resueltos. Por ende, esta clasificación genera una información parcial.

## **ACCIONES DE MEJORA**

- Resaltar la importancia que tiene la capacitación continua de los funcionarios involucrados en la gestión documental y el uso del aplicativo ORFEO para que de esta manera se pueda obtener el mayor provecho de esta herramienta dentro de la entidad y subsane debilidades presentadas en el antiguo manejo de las radicaciones de entrada y salida.
- Continuar con las acciones administrativas de control que garanticen la respuesta oportuna y de calidad a la totalidad de los requerimientos de los usuarios.
- Socializar con los procesos y/o funcionarios encargados y responsables de recibir, tramitar o generar respuestas a las PQRSD y fijar nuevas directrices de seguimientos y evaluación al que dé lugar la implementación del nuevo aplicativo.



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





## RECOMENDACIONES

- Registrar el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Denuncias a través de la Ventanilla Única (ingresos y salidas) haciendo uso del Aplicativo que a partir de esta vigencia se encuentra en ejecución.
- Aunar esfuerzos orientados a fortalecer la atención de calidad a los usuarios y personas interesadas, la buena gestión de PQRSD conlleva al mejoramiento, crecimiento y compromiso que tiene la Entidad con la racionalización de trámites y la transparencia.

Atentamente,

JUAN CARLOS RAMOS BARRETO  
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Jairo Rubén Bustamante Vargas



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