

Ibagué, 22 de Julio de 2025

Doctor:

**FELIPE LA ROTA GARCÍA**

Gerente IMDRI

CC: Líderes de Proceso

Asunto: **Informe sobre PQRS a corte 30 de Junio de 2025**

Cordial saludo, anexo les adjunto al correo electrónico dos archivos con la relación de los PQRS del primer semestre de la vigencia 2025, de acuerdo a la información suministrada por la ventanilla única de la Entidad, en cuanto a la relación sobre la correspondencia ingresada a la Entidad.

El archivo adjunto en Excel seleccionada la correspondencia motivo de revisión. En el seguimiento semestral se relaciona a continuación el estado de las peticiones con corte a **30 de Julio de 2025**; Determinando que el total de la correspondencia recibida es de 2.321 oficios entre los cuales son PQRS (1788) e informativos (533); de esta forma a corte de 8 de julio de 2025, se puede observar:

| INSTITUTO MUNICIPAL PARA EL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE IBAGUÉ IMDRI |      |                                    |      |                                     |
|---------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------|------|-------------------------------------|
| Total correspondencia                                               |      |                                    |      |                                     |
| Total correspondencia PQRS a Junio 2025                             |      | Total por dependencia a Junio 2025 |      | porcentaje Correspondencia Radicada |
| 2321                                                                | 100% | Informativos                       | 533  | 23%                                 |
|                                                                     |      | Con respuesta                      | 1548 | 67%                                 |
|                                                                     |      | Sin respuesta                      | 240  | 10%                                 |
|                                                                     |      | Total                              | 2321 | 100%                                |

**Cuadro 1.**

**En el cuadro 1.** Se identifican el total de las PQRS pendientes por contestar, se recomienda tener en cuenta y prestar mayor atención a los PQRS que ya están vencidos (240 vencidos) que equivale al 10% de la correspondencia total y al encontrarse fuera de términos o el seguimiento no es automatizado pueden vencerse para dar un trámite de respuesta ya que no existe una alerta y se desconoce el seguimiento porque la correspondencia se hace de manera manual.

Se recomienda determinar de manera urgente las acciones que permitan contestar antes que se inicie una acción judicial por derecho a la información. Se destacan las acciones emprendidas por la secretaría general con un oficio a todo el personal en procura de agilizar las respuestas sobre los requerimientos de los ciudadanos, aun así deben ser más efectivas.

Así la cosas, se recomienda mantener el compromiso para depurar los datos que reposan en el Excel manual que se encuentra en ventanilla única; la invitación es para responder oportunamente las PQRS que ingresan a la Entidad evitando vencimiento de términos y futuras acciones judiciales.

| Informe de PQRS Enero a Junio 2025 |                                |                                      |                 |                     |
|------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|-----------------|---------------------|
| Proceso                            | Contestó o tramitó en términos | Contestó o tramitó fuera de términos | Total Radicados | % fuera de términos |
| Con respuesta                      | 1210                           | 338                                  | 1548            | 22%                 |
| Informativos                       | 10                             | 523                                  | 533             | 98%                 |

**Cuadro 2.**

En el **Cuadro 2**, Muestra de manera porcentual la cantidad de oficios que son tramitados de manera tardía; es decir, que los términos que dice la ley 1755 de 2015 y vencen en gran cantidad. De los PQRS que fueron resueltos el 22% se respondieron de manera ya vencida, es un riesgo para que las acciones judiciales se materialicen. Además, los oficios de carácter informativo según se selecciona en la ventanilla única, se les da trámite de manera tardía en un 98%. Por lo anterior, es importante realizar una capacitación para que todos los oficios tengan un tratamiento conforme a la norma. También, es importante que por parte de la gerencia se pueda contratar o comprar un software o mandar hacer a una plataforma o mecanismo que se pueda optimizar el recurso humano en cuanto a las alertas de los PQRS que pueden vencerse y que el responsable haga un verdadero seguimiento y en su seguimiento proyecte las respuestas o tramites dentro de términos de ley 1755 de 2015.

La correspondencia se lleva de manera manual en cuanto al proceso de ingreso hasta la salida y las alertas viene haciéndose de manera manual por parte de la persona que está en ventanilla única, se puede destacar que hace muy bien su labor. Lo que nos convoca, en el informe es recomendar la optimización de un sistema que permita llevarse el seguimiento de la correspondencia.

Esta oficina de control interno, recomienda no desfallecer en depurar al máximo la base de datos de la correspondencia sin resolver; recomienda esta oficina que el dominio de la correspondencia este siempre bajo el cuidado y la responsabilidad del personal de planta de la Entidad; que si bien es cierto, el IMDRI el personal de planta es limitado, no se puede indilgar la responsabilidad a contratistas sin que no esté en las obligaciones del contrato resolver PQRS.

Recomienda realizar capacitación sobre la Ley 1755 de 2015 y ley general de archivo para que quienes asuman la responsabilidad de un oficio (PQRS) tengan pleno conocimiento de que hacer con el oficio y evitar riesgos jurídicos por no contestar dentro de términos.

Recomendaciones finales de conclusión:

Al iniciar el proceso de seguimiento semestral sobre las PQRS, desde secretaría general se inicia campaña para que todos los implicados que tengan correspondencia bajo su responsabilidad, den de manera estricta cumplimiento de la Ley 1755 de 2015; se puede observar que existen PQRS extemporáneos sin resolver y puede materializarse el riesgo de

eventuales procesos judiciales que muestra el incumplimiento del deber funcional, esta oficina recomienda, que si la respuesta no es oportuna y si hay acciones judiciales que lo demuestran, se proceda a informar al competente para dar inicio al proceso disciplinario, por incumplimiento a la Ley 1755 de 2015: “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición; Ley 1712 de 2014, ley de Transparencia y del derecho al acceso de la información”; Ley 734 de 2002: “por la cual se expide el Código Disciplinario Único” - Artículo 34 y 35, a los líderes de los procesos o al personal que consideren pertinente, o tomar medidas contundentes para evitar responder oficios PQRS vencidos.

Se recomienda documentar el Procedimiento de atención a Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias; al igual, fortalecer el área de ventanilla única con un elemento tecnológico que le permita no cometer errores de transcripción y de seguimiento automático sobre la correspondencia recibida y más aún sobre los PQRS.

Atentamente,



**JAIRO IGNACIO SÁNCHEZ APONTE**  
Asesor Oficina de Control Interno IMDRI