

**INSTITUTO MUNICIPAL PARA EL DEPORTE Y LA RECREACION DE IBAGUÉ –
IMDRI**

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

SEGUNDO SEMESTRE DE 2025

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

IBAGUÉ, Febrero de 2026

Resumen Ejecutivo: Gestión de PQRSD (2025-II)

1. General

Durante el periodo evaluado, el Instituto procesó un total de **2.013 radicados**, lo que representa una disminución del 13,3% respecto al semestre anterior. Del total, **1.311 solicitudes** correspondieron a atención ciudadana y trámites misionales.

2. Clasificación

- **Trámites Misionales (983 solicitudes):** Las solicitudes de mayor impacto son el préstamo de escenarios deportivos y apoyos institucionales, que concentran más del 60% de la demanda).
- **PQRSD (328 solicitudes):** Predominan las peticiones de interés particular y general.

3. Indicadores de Gestión y Oportunidad sobre solicitudes de atención ciudadana y trámites misionales.

- **Gestión:** Se alcanzó un **88%** de respuesta (**1.155** solicitudes gestionadas de 1.311 solicitudes). Sin embargo, un **12%** (156 radicados) permanecen sin respuesta formal al cierre del informe, generando un riesgo jurídico latente.
- **Oportunidad:** El **61%** de las respuestas se emitieron dentro de los términos legales.
- **Celeridad:** El tiempo promedio de respuesta institucional se sitúa en **15,5 días** hábiles.

4. Diagnóstico y Ruta de Mejora

Una dependencia de procesos manuales y criterios empíricos en la radicación que dificultan la trazabilidad. Para mitigar esto, se propone:

- **Automatización y Autogestión:** Identificar trámites recurrentes con alto potencial de digitalización para reducir la congestión administrativa.
- **Estandarización Normativa:** Alinear las herramientas tecnológicas y la clasificación de radicados con la Ley 1755 de 2015.
- **Mitigación de Riesgos:** Ejecutar un saneamiento inmediato de los 156 radicados pendientes para evitar acciones de tutela por silencio administrativo.
- **Cultura de respuesta:** Es clave llevar a cabo acciones que fomenten el compromiso con el ciudadano por parte de todos los miembros del instituto, tales como la socialización de las cifras y las capacitaciones en la ley 1755 y demás marco normativo.

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

SEGUNDO SEMESTRE DE 2025

INTRODUCCIÓN

La Oficina Asesora de Control Interno, en cumplimiento de los mandatos de transparencia y acceso a la información pública consagrados en la Ley 1712 de 2014 (Art. 11, literal h) y la Ley 1755 de 2015, presenta el Informe Semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) radicadas ante el Instituto Municipal para el Deporte y la Recreación de Ibagué - IMDRI. Este documento consolida la gestión de la correspondencia realizada durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025, con el objetivo de evaluar la oportunidad en las respuestas y fortalecer el vínculo de comunicación entre el Instituto y la ciudadanía.

OBJETIVO

Evaluar el volumen, trámite y gestión de las solicitudes que ingresan a través de la Ventanilla Única del IMDRI. Para ello, se realiza un ejercicio de caracterización que permite distinguir las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de la correspondencia ordinaria, con el fin de diagnosticar con precisión la oportunidad en las respuestas conforme a los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015.

MARCO NORMATIVO

Constitución Política Artículo 23. Establece el derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Constitución Política Artículo 74: Garantiza el derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

Ley 1755 de 2015 Regula el Derecho Fundamental de Petición y define los términos para resolver solicitudes: **Peticiones de interés general o particular:** 15 días hábiles. **Peticiones de documentos e información:** 10 días hábiles. **Consultas:** 30 días hábiles.

Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia): Artículos 9 y 11 (literal g). Obliga a las entidades a publicar estadísticas y reportes sobre solicitudes de acceso a la información recibidas y sus respectivas respuestas.

Ley 1437 de 2011 Artículo 76. Establece que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. 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.

Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), Artículo 76: Establece que la Oficina de Control Interno debe rendir un informe semestral sobre el estado de las quejas y reclamos ante el jefe de la entidad.

Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - IMDRI: Documento que establece el procedimiento interno para la recepción, radicación y trámite de las comunicaciones en la entidad.

DESARROLLO DEL INFORME Y METODOLOGÍA

El Instituto Municipal para el Deporte y la Recreación de Ibagué – IMDRI dispone de diversos canales oficiales para la recepción de solicitudes ciudadanas y comunicaciones institucionales:

- **Presencial:** Radicación física a través de la Ventanilla Única.
- **Virtual:** Correo electrónico institucional y formulario web (link de PQRS) en el sitio oficial del Instituto.

Consolidación de la información

La información captada a través de estos canales se integra en una matriz de seguimiento que permite la trazabilidad de cada registro mediante los siguientes campos: número de radicado, fecha de recepción, identificación del peticionario o entidad, tipología, asunto, radicado de respuesta y fecha de notificación.

Para el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025, se procesó la base de datos bajo los siguientes componentes:

1. Cuantificación y Caracterización: Clasificación de los radicados por tipología, diferenciando las solicitudes ciudadanas (PQRS) de la correspondencia informativa u ordinaria.
2. Gestión de Trámite: Verificación de la generación efectiva de respuesta para cada requerimiento.
3. Evaluación de Oportunidad: Análisis de los tiempos de respuesta frente a los términos perentorios establecidos en la Ley 1755 de 2015.

1. Resultados: Cuantificación y Caracterización:

A continuación, se presenta el consolidado de la correspondencia gestionada en los últimos cuatro semestres, permitiendo un análisis comparativo:

Correspondencia Ventanilla IMDRI

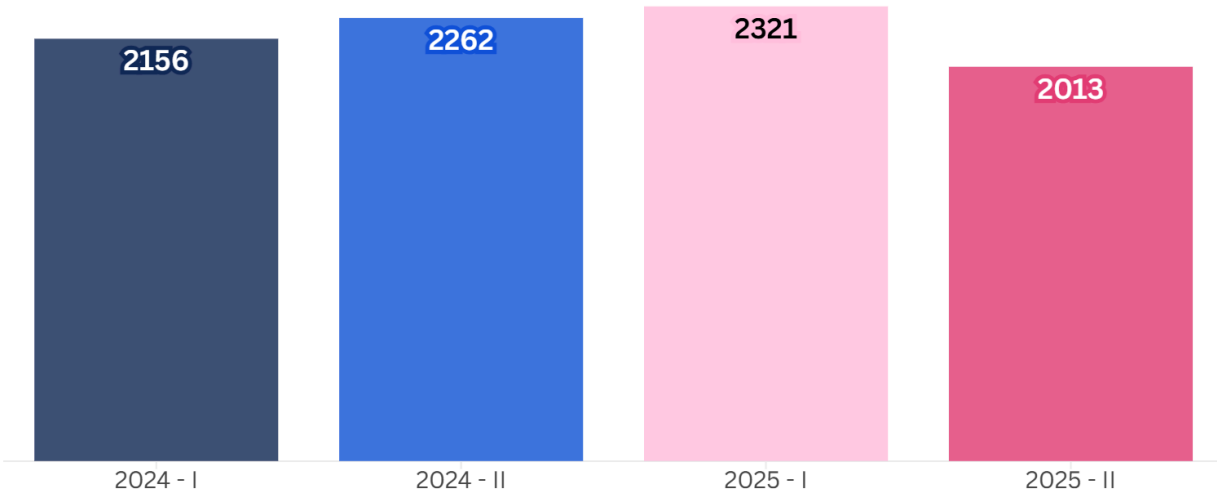


Imagen 1. Correspondencia Ventanilla IMDRI

Durante el periodo 2025-II, se procesaron un **total de 2.013 radicados**, lo que representa una **disminución del 13,3%** frente al semestre anterior (2025-I) y del **11%** respecto al mismo periodo del año anterior. En el análisis mensual, se identifica que **julio** y **octubre** fueron los meses con mayor flujo de ingresos.

Correspondencia Ventanilla IMDRI por mes

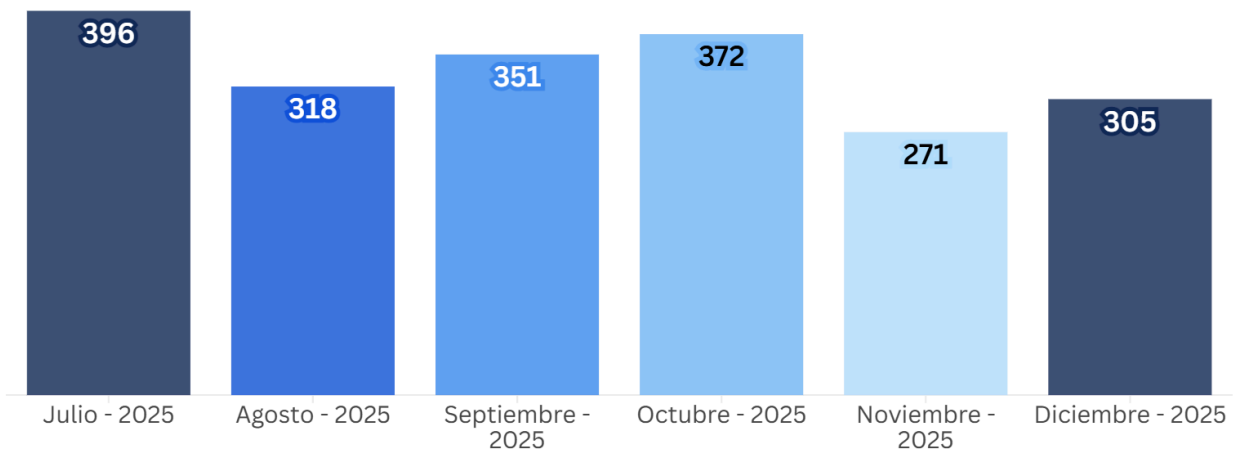


Imagen 2. Detalle por mes

Clasificación por Naturaleza de la Correspondencia

Considerando que la Ventanilla Única centraliza diversos tipos de comunicaciones, la Oficina de Control Interno procedió a categorizar los registros según su finalidad técnica y el término legal de respuesta aplicable:

- a. **Correspondencia Informativa:** Incluye notificaciones, circulares, convocatorias e invitaciones que, por su naturaleza, no generan una obligación de respuesta de fondo o trámite administrativo adicional.
- b. **Notificaciones Judiciales:** Comunicaciones asociadas a procesos jurídicos, las cuales son redireccionadas de manera inmediata a la Secretaría General para su atención especializada.
- c. **Trámites y Peticiones (Misionales):** Solicitudes vinculadas directamente a la oferta institucional, tales como: uso de escenarios deportivos, aprovechamiento de espacios comerciales, apoyos deportivos, reconocimientos a clubes y expedición de certificados. Término legal: 15 días hábiles.
- d. **Derecho de Petición (Interés Particular):** Solicitudes donde el asunto afecta o interesa directamente al peticionario (incluye quejas, reclamos o manifestaciones). *Término legal: 15 días hábiles.*
- e. **Derecho de Petición (Interés General):** Solicitudes sobre motivos de conveniencia pública que no afectan individualmente al solicitante. *Término legal: 15 días hábiles*
- f. **Petición de Información Pública y Copias:** Ejercicio del derecho a consultar actos administrativos o solicitar copias de documentos en archivo, bajo los parámetros de la ley. *Término legal: 10 días hábiles.*
- g. **Queja:** Manifestación de inconformidad por presuntas irregularidades en la prestación del servicio o la atención de un servidor público. Término legal: 15 días hábiles.
- h. **Requerimientos de Entes de Control y Entidades Públicas:** Solicitudes provenientes de organismos como la Contraloría, Procuraduría, Personería y otras autoridades territoriales o nacionales. Término legal: 10 días hábiles.
- i. **Notificaciones de Acciones de Tutela:** Comprende toda la correspondencia relacionada con el trámite de acciones de tutela en sus distintas etapas (notificación inicial, vinculación, fallos de primera y segunda instancia e incidentes de desacato). Debido a su naturaleza constitucional, su trámite es preferente y sumario, con términos de respuesta perentorios según lo ordenado por el despacho judicial

respectivo. Estas comunicaciones son remitidas de manera inmediata a la Secretaría General para su atención y defensa técnica.

Composición de la Correspondencia por Tipo de Solicitud

Tras el ejercicio de caracterización realizado por la Oficina de Control Interno, se presenta la distribución detallada de los 2.013 radicados recibidos en el periodo 2025-II:

Tipo de solicitud	Número	%
Trámites y Peticiones	983	48,8%
Correspondencia Informativa	480	23,8%
PQRS	328	16,3%
Notificaciones judiciales	88	4,4%
Requerimientos de entes de control y entidades públicas	84	4,2%
Notificaciones procesos acción de tutela	50	2,5%
Suma total	2013	100,0%

Tabla 1. Composición de la correspondencia por Tipo de Solicitud

Es preciso señalar que, si bien el IMDRI gestiona un flujo integral de correspondencia para su funcionamiento administrativo y jurídico, el presente análisis se enfoca exclusivamente en las categorías que impactan la transparencia y la atención directa al ciudadano.

Dentro del universo de solicitudes ciudadanas, se identificó un subgrupo compuesto por 983 radicados vinculados directamente a la prestación de servicios del Instituto. El comportamiento de estas solicitudes se detalla a continuación:

Tipo de solicitud	Número Total
TA - Préstamo escenarios	338
TA - Apoyos	260
TA - Certificados	239
TA - Reconocimientos deportivos	98
TA - Uso espacios comerciales	48

Tabla 2. Trámites administrativos y peticiones (Total 983)

Como se observa, el préstamo de escenarios deportivos y las solicitudes de apoyos concentran más del 60% de la demanda misional del IMDRI.

El segundo componente del análisis corresponde a las 328 solicitudes de carácter ciudadano que, por su naturaleza, se enmarcan estrictamente en el ejercicio del Derecho de Petición. Su composición se detalla a continuación:

Tipo de solicitud	Número Total
DP – interés particular	124
DP – interés general	95
DP – solicitud de acceso a información pública	83
DP – Queja / Reclamo	14
DP – Denuncia	12

Tabla 3. Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes (total 328)

2. Resultados: Gestión de Trámite y Respuesta

En esta sección se evalúa la capacidad de trámite frente a las **1311 solicitudes** identificadas como atención ciudadana y trámites misionales. El estado de gestión a la fecha de corte se presenta a continuación:

Tipo de solicitud	Número	%
Trámites y Peticiones	983	
PQRSD	328	
Suma total	1311	100%
Con respuesta	1155	88%
Sin respuesta	156	12%

Tabla 4. Porcentaje de respuesta a las solicitudes

De acuerdo con los datos, el IMDRI presenta un **índice de atención del 88%**, lo que refleja una gestión activa sobre la mayoría de los requerimientos recibidos durante el semestre.

No obstante, se identifica un **12% (156 radicados)** que, al momento del cierre de este informe, no registran una respuesta. Es prioritario que las dependencias responsables procedan con la evacuación de estos pendientes para mitigar riesgos de incumplimiento legal o posibles acciones de tutela por silencio administrativo.

3. Resultados: Oportunidad y tiempos de respuesta

Sobre el conjunto de las **1.155** solicitudes gestionadas, se procedió a evaluar el factor de oportunidad, entendido como la emisión de la respuesta dentro de los términos legales establecidos por la Ley 1755 de 2015. Asimismo, se calculó el tiempo promedio de respuesta institucional.

Tipo de solicitud	Número	A tiempo
Trámites y Peticiones	867	559
PQRSD	288	146
Suma total	1155	705
A tiempo		61%
Días hábiles promedio de respuesta		15,5

Tabla 5. Oportunidad en la respuesta y días hábiles promedio transcurridos

El análisis de los datos arroja un índice de oportunidad consolidado del 61%. Esto indica que el 61% de las solicitudes (705) fueron resueltas dentro de los términos legales

En cuanto a la celeridad administrativa, el tiempo promedio de respuesta es de 15,5 días hábiles. Dado que este promedio se encuentra cercano a los términos legales, se evidencia la necesidad de fortalecer los flujos de comunicación interna para reducir el tiempo de trámite y evitar el vencimiento de términos, especialmente en solicitudes de información pública cuyo término legal es de solo 10 días.

CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

Se evidencia que un 12% (156 radicados) de solicitudes ciudadanas aún no cuenta con una respuesta formal. Existe una alta probabilidad de que estos registros hayan superado los términos de ley.

Recomendación: Se requiere que las dependencias responsables realicen un ejercicio de respuesta inmediata sobre estos radicados pendientes. Es prioritario generar y remitir las respuestas faltantes para mitigar el riesgo de acciones de tutela.

El informe muestra que mientras el 61% de las solicitudes se resuelven de manera oportuna, el promedio general de respuesta se sitúa en 15,5 días hábiles. El hecho de que el promedio supere los 15 días, a pesar de que la mayoría de los casos están dentro de los términos (61%), indica la existencia de casos atípicos con retrasos mayores que afectan el promedio institucional. Estos puntos atípicos exponen al instituto a un riesgo jurídico.

Recomendación: Se recomienda a la Gerencia y a las áreas misionales identificar los cuellos de botella que generan estos casos atípicos. Es prioritario reducir los tiempos de aquellos tipos de solicitudes que superan los términos para que el promedio del instituto refleje eficiencia administrativa por debajo de los términos legales.

La Ventanilla Única del Instituto cumple con distintas funciones institucionales (recepción de facturas, convocatorias, oficios institucionales, documentos contractuales, PQRS, etc.). No obstante, el registro actual de información se realiza bajo criterios empíricos que no siempre coinciden con las categorías legales.

Recomendación: Es necesario que, desde el momento de la radicación y en el registro en la base de datos, se use la clasificación conforme a la Ley 1755 de 2015 y al Manual interno de PQRS del IMDRI. Esta estandarización permitirá que el Instituto cuente con estadísticas adecuadas, facilite la trazabilidad por parte de las dependencias y a futuro se pueda crear un sistema de alertas con las fechas de vencimiento según el término legal correspondiente. Es importante que dicha estandarización sea parte de una capacitación y se comunique con las personas involucradas en el proceso desde la recepción, clasificación y asignación hasta la gestión y resolución.

Si bien hay una alta carga de manual en el proceso, el IMDRI viene trabajando en la mejora y automatización de distintos procesos misionales, entre estos la gestión de las peticiones ciudadanas. Lo cual incluye el análisis y desarrollo de herramientas tecnológicas que soporten a las personas que hacen esta tarea.

Recomendación: Que, desde su concepción, las herramientas de gestión y de visualización de los PQRS estén alineados con el marco normativo, empezando con la correcta caracterización de los radicados y la definición de los términos legales correspondientes.

A través de este ejercicio, identificamos las tipologías de solicitud con mayor recurrencia, como lo son, por ejemplo, las solicitudes de uso de escenarios. Estos datos constituyen un insumo para determinar procesos con alto potencial de automatización y autogestión, reduciendo la congestión en la ventanilla única.

Recomendación: Realizar un análisis más profundo sobre los trámites y derechos de petición recurrentes para identificar oportunidades de digitalización. Asimismo, utilizar esta demanda ciudadana como criterio técnico para priorizar las intervenciones en los escenarios deportivos, por ejemplo.

Otras recomendaciones:

Socializar el presente documento con las áreas misionales para sensibilizar sobre la importancia de emitir respuestas oportunas, de fondo y dentro de los términos de ley, garantizando así la eficacia administrativa y el derecho a la información.

Coordinar la socialización con el equipo responsable de la optimización de procesos, con el fin de incluir su retroalimentación técnica en el diseño de acciones de mejora. Este ejercicio busca fortalecer la identificación y mitigación de riesgos operativos y jurídicos asociados a la gestión de las PQRSD.

El IMDRI debe encaminarse hacia la consolidación de una cultura de respuesta oportuna y de fondo. Esto implica transformar la gestión de las PQRSD a un compromiso ético con el ciudadano.

La implementación de estas acciones en el IMDRI no solo permitirá la optimización de los procesos y el uso eficiente de los recursos (tiempo de las personas, por ejemplo), sino que fortalecerá la percepción ciudadana sobre el instituto. Asimismo, este esfuerzo será clave para alcanzar resultados superiores en las evaluaciones de desempeño institucional, particularmente en el reporte del Formulario Único Territorial (FURAG).



Laura Juliána Oyuela Eslava
Asesor de Control Interno