



Palmira, Agosto 12 de 2025

Licenciado  
Alberto Llanos Soto  
Gerente – Imder Palmira

**ASUNTO:** INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

Cordial saludo.

Estoy adjuntando Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias con fundamento en las siguientes normas: Ley 1474 de 2011, Dcto. Nacional 2641 de 2012. Las cuales hacen referencia a la gestión que deben hacer las entidades del estado en sus diferentes niveles con respecto a estas solicitudes y de las cuales se debe hacer seguimiento de las mismas e informe anual.

Adjunto cuadro con el respectivo análisis estadístico. Anexo (4) folios

Atentamente,

Julieth Rojas  
Contratista



## **INFORME DE LAS PQRS PRIMER TRIMESTRE DE 2025 INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE PALMIRA**

### **Objetivo del Informe:**

Evaluar y verificar el cumplimiento normativo relacionado con la atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS del Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira.

### **Alcance del Informe:**

La evaluación y verificación se hará del periodo comprendido del 1º de Abril al 31 de Julio del 2025.

### **Criterios del Informe o parámetros normativos:**

Constitución política de Colombia, preámbulo; artículos 23, 74 y 209; artículo 54 de la ley 190 de 1995; artículo 9º, inciso tercero, del decreto 2232 de 1995, artículo 34 de la ley 734 de 2002; artículo 15 de la ley 962 de 2005; ley 1437 de 2001; artículo 76 de la ley 1474 de 2011; artículo 11 (literal h) de la ley 1712 de 2014; ley 1755 de 2015; decreto 1081 de 2015, Anexo 2 “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano”.

### **Metodología:**

El desarrollo de la presente informe se basará en el estudio de la totalidad de las PQRS – radicadas en el sistema de gestión documental del Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira, en el periodo comprendido entre el 1º de Abril y el 31 de Julio del 2025, las cuales se realizan directamente por la ventanilla única tanto en forma física como virtual o en su defecto son trasladadas de la alcaldía municipal de Palmira, por ser competencia del IMDER PALMIRA.

Como insumo para la realización del presente informe, se tuvieron en cuenta los documentos enviados vía correo electrónico por parte del funcionario encargado de la ventanilla única de la entidad.

En cumplimiento a lo ordenado normativamente por las leyes y decretos antes mencionados, el área de ventanilla única que hace parte del proceso de Gestión Documental, es el encargado de facilitar la interacción de la ciudadanía con la entidad, a través de la atención integral a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Si bien, existe un área encargada de ser enlace con la ciudadanía, los servidores públicos de la entidad, son responsables de cumplir los términos y lineamientos legales para la atención oportuna y efectiva de las PQRS de los ciudadanos.



### Nivel de cumplimiento normativo:

Con el fin de verificar el cumplimiento normativo en el Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira relacionado con la atención a las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias se diseñó el instrumento de evaluación y verificación que se presenta a continuación el cual contiene: No total de peticiones, peticiones con respuestas extemporáneas y peticiones con respuestas oportunas, Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias trasladadas de la Alcaldía Municipal.

Peticiones	No. Total de Peticiones	Peticiones con respuestas	Peticiones sin respuestas	Peticiones que no necesitan respuesta
Derecho de peticiones entre autoridades	4	3	1	
Informativo	437	0	0	437
Peticiones de consulta	1	1	0	
Peticiones de documentos y de información	40	24	16	
Peticiones de nivel general o particular	632	546	86	
Queja	6	4	2	
Traslado por competencia	1	0	1	
Vacías	1	1	0	
Total peticiones Radicadas	1122	579	106	437

Es decir que según el anterior cuadro el **90%** de las peticiones fueron respondidas oportunamente, según el número de días estipulado por la legislación colombiana.



Se puede observar en la gráfica anterior que, de un total de 1122 solicitudes, 579 fueron respondidas oportunamente, 106 aún no han sido respondidas, 437 no necesitan respuesta.

Acorde con el seguimiento realizado a las respuestas dadas a los usuarios del Imder mediante peticiones y/o solicitudes en el periodo comprendido entre el 1º de Abril y el 31 de Julio de 2025. Indica que el Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira, está dando respuesta oportuna a las solicitudes o peticiones realizadas por parte de sus usuarios o de los grupos de valor, bien sea que se hagan directamente a la entidad o que se trasladen desde la alcaldía municipal.

Se observa que los responsables de dar respuesta a las diferentes entidades o personas naturales que requieren información sobre los requerimientos o solicitudes en relación a la misión institucional de la entidad están haciendo el ejercicio del autocontrol y de seguimiento el cual está definido en el modelo integrado de planeación y gestión – MIPG, dentro de la 1ª y segunda línea de defensa la cual hace referencia al seguimiento y reporte oportuno de la gestión.

Esta oficina se permite recomendar lo siguiente:

- ❖ Responder oportunamente la totalidad de las solicitudes y/o peticiones hechas por parte de los usuarios y/o la ciudadanía en general.
- ❖ Se debe realizar seguimiento por parte de los jefes de procesos a los responsables de dar respuesta de las solicitudes, quejas o denuncias que se radican por la ventanilla única.

La información antes consignada se hace con base a los formatos suministrados por la ventanilla única del Imder quien radica las solicitudes y peticiones provenientes directamente del usuario o que han sido trasladadas de la alcaldía municipal de Palmira para su respectivo trámite.