

 InderPalmira <small>INSTITUTO DE INVESTIGACIONES Y PROMOCIÓN DEL MUNICIPIO DE PALMIRA</small> NIT:815000340-6	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: AD-FR-05 Elaboración: 07/03/2023	 <small>MUNICIPIO DE PALMIRA</small>
	COMUNICACIONES INTERNAS	Actualización: 01/07/2024 Versión: 03	

TRD: 202500006

DE : PIEDAD AGREDO OSORIO-JEFE DE CONTROL INTERNO

PARA: ALBERTO LLANOS SOTO-GERENTE E INTEGRANTES COMITÉ INST. DE COORD. DE CONTROL INTERNO

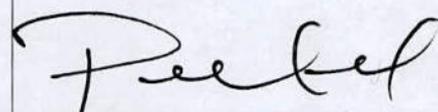
FECHA: 22 DE AGOSTO 2025

ASUNTO: INFORME EJECUTIVO RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS

Cordial saludo,

De manera atenta presento informe ejecutivo de seguimiento a la respuesta a las solicitudes de la ciudadanía.

Atentamente,



PIEDAD AGREDO OSORIO

Jefe de Control Interno

Inder Palmira



IMDER PALMIRA

Recibido : 2025-08-22 16:21:40
 Radicado por : unica
 Remitente : Piedad Agredo Osorio -
 Radicado a : GR - atlanoss Nro. Folios : 6 Nro. Anexos : 0



*** 20250014911 ***

C c.. al correo electrónico Jorge Enrique Leal
 Alvaro Jose Garcia
 Diego Alexander Silva
 Jose Neiser Plaza
 Cristina Grueso

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: AD-FR-06	
		Elaboración: 17/04/2023	
	Actualización: 09/01/2024		
INFORME	Versión: 02		

**INFORME EJECUTIVO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

PRIMER SEMESTRE 2025

INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN

IMDER PALMIRA

PIEDAD AGREDO OSORIO

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

AGOSTO DE 2025

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: AD-FR-06	
		Elaboración: 17/04/2023	
	INFORME	Actualización: 09/01/2024	
	Versión: 02		

Contenido

1. OBJETIVO:.....	3
2. CONTEXTO:.....	3
3. CONSOLIDADO DE SOLICITUDES.....	3
3.1. LIMITACIONES IDENTIFICADAS.....	4
4. ANALISIS.....	4
6. CONCLUSIÓN.....	5

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: AD-FR-06	
		Elaboración: 17/04/2023	
	Actualización: 09/01/2024		
INFORME	Versión: 02		

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

1. OBJETIVO:

Presentar a la Gerencia un balance ejecutivo sobre la gestión de solicitudes ciudadanas recibidas entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, en el IMDER, identificando el estado actual de respuesta en el sistema SISDOC, las limitaciones encontradas y las acciones de mejora necesarias para garantizar el cumplimiento oportuno del derecho de petición y fortalecer la transparencia en la atención al ciudadano.

2. CONTEXTO:

En cumplimiento del derecho constitucional de petición y de la Ley 1755 de 2015, la entidad debe garantizar la atención oportuna y de calidad a las solicitudes de la ciudadanía. A partir del 1 de enero de 2025, la gestión de estas solicitudes se realiza a través del sistema de información SISDOC, herramienta que busca automatizar y centralizar el proceso.

3. CONSOLIDADO DE SOLICITUDES

Durante el primer semestre de 2025 se recibieron 707 solicitudes por parte de la ciudadanía, registradas en el SISDOC. Cabe señalar que inicialmente se encontraban registradas en el sistema 72 solicitudes en trámite; tras la verificación solicitada a los funcionarios, este número se redujo a 52.

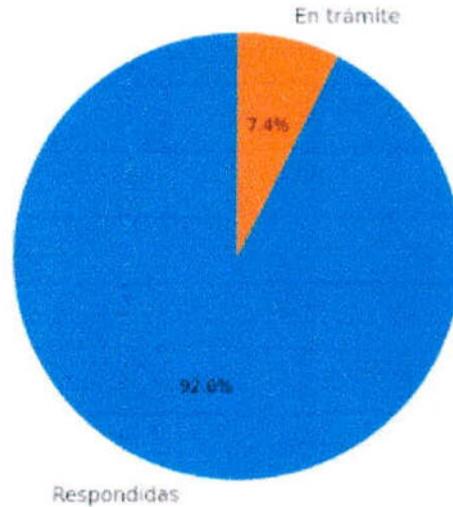
Total solicitudes recibidas: 707

En trámite según SISDOC: 52 (7,4%)

Con respuesta registrada en el sistema: 655 (92,6%)

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: AD-FR-06	
		Elaboración: 17/04/2023	
	Actualización: 09/01/2024		
INFORME	Versión: 02		

Gestión de Solicitudes de la Ciudadanía (Ene - Jun 2025)



3.1. LIMITACIONES IDENTIFICADAS

Existe incertidumbre respecto a si las 52 solicitudes en trámite han sido atendidas por fuera del sistema SISDOC, lo que impide tener trazabilidad completa de su gestión. El aplicativo no genera alertas ni controla los términos legales de respuesta (15 días hábiles), dado que contabiliza en días calendario, lo que incrementa el riesgo de vencimiento de plazos.

La falta de un sistema de alarmas reduce la capacidad de monitoreo preventivo sobre PQRS próximas a vencer.

4. ANALISIS

- El **volumen de solicitudes** refleja un nivel significativo de interacción de la ciudadanía con la entidad.
- El **porcentaje de solicitudes en trámite (7,4%)** es bajo en relación con el total, sin embargo, la ausencia de trazabilidad plena limita la certeza sobre el estado real de estas.
- La implementación de SISDOC representa un avance en la automatización, pero aún requiere ajustes para alinearse con la normatividad vigente y las necesidades operativas de la entidad.

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código: AD-FR-06	
		Elaboración: 17/04/2023	
	Actualización: 09/01/2024		
INFORME	Versión: 02		

5. RECOMENDACIONES

Fortalecer el uso obligatorio de SISDOC como canal único para el registro y seguimiento de solicitudes, evitando respuestas por fuera del sistema.

Solicitar ajustes técnicos al proveedor del aplicativo, para que el cómputo de plazos se haga en días hábiles y se generen alertas preventivas.

Establecer controles internos periódicos (ej. corte quincenal) para validar que todas las solicitudes marcadas en trámite tengan trazabilidad de respuesta.

Capacitar continuamente a los funcionarios en el uso adecuado del sistema, enfatizando en el registro completo de las respuestas.

6. CONCLUSIÓN

La entidad ha realizado un esfuerzo importante en la automatización de la gestión de solicitudes ciudadanas mediante el SISDOC, lo que representa un avance en transparencia y eficiencia. No obstante, las limitaciones actuales del aplicativo y la falta de certeza en la trazabilidad de las solicitudes en trámite exigen medidas inmediatas de control y mejora, con el fin de garantizar el cumplimiento oportuno y efectivo del derecho de petición.

De esta manera presento informe de seguimiento a PQRSD.



PIEDAD AGREDO OSORIO
Jefe Oficina de Control Interno
IMDER Palmira

c.c. correo miembros CICI Jorge Enrique Leal
Alvaro José García
José Neiser Plaza
Cristina Grueso

1917

...

...

...

...

...