

Rionegro, 30 de julio de 2026

Señor
ROBINSON BUILES
Gerente
IMER

Asunto: Informe de seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSDDF) – Primer semestre de 2026.

Fundamento normativo

La Constitución política de Colombia en sus artículos 23 y 74, establece el derecho a presentar peticiones de interés general o particular. Ley 1437 de 2011, Decreto 648 de 2017, ley 1474 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción artículo 76, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención e investigación de actos de corrupción, la eficiencia y efectividad de la gestión pública, Ley 1755 de 2015, por la cual se reglamenta el derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades públicas o particulares que manejen recursos públicos. Ley 1712 de 2014, ley de transparencia y de acceso a la información. Ley 190 de 1995, Artículo 53-54-55, Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011, Decreto 124 de 2016, Por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", Ley 962 de 2005, Artículo 6 inciso 3, trámites por medios tecnológicos o electrónicos. Decreto 1499 de 2017, Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

OBJETIVO:

Realizar seguimiento al procedimiento de las solicitudes de PQRSF al interior del instituto, con el propósito de verificar el cumplimiento de la promesa de valor, referente a dar respuesta oportuna, eficiente y concreta a cada una de las solicitudes realizadas por los diferentes grupos de valor del IMER.

ALCANCE:

Verificar que las solicitudes PQRSFD registradas durante el primer semestre de la vigencia 2026 al interior del instituto cumplan con los tiempos de respuesta establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

METODOLOGÍA:

Se verifica y analiza la información reportada semestralmente por el área de desarrollo organizacional con relación a las PQRSDF (atención al ciudadano), para este caso el periodo de seguimiento corresponde al primer semestre de la vigencia 2026. Donde se realizó el análisis de la información reportada en el aplicativo QFDocument y medios virtuales; medios utilizados para la recepción, asignación, seguimiento y cierre de las PQRSF del instituto.

Realizar seguimiento al cumplimiento de los planes de mejoramiento generados por auditorías internas y externas que tengan relación con la atención al ciudadano y el procedimiento de las PQRSF.

BUENAS PRACTICAS

El instituto dispone de un área específica para la atención, orientación y recepción de solicitudes presentadas por la comunidad, garantizando una adecuada atención en primer contacto personalizada, además de recibir la correspondencia, llamadas telefónicas, y respuestas a las solicitudes que se realizan por vía e-mail (info@imer.gov.co).

Además de lo anterior, en la página web del instituto se observa que la entidad dispone de un espacio para que los grupos de valor realicen cualquier tipo de consulta o PQRSF, a las cuales se les realiza el debido procedimiento de recepción, asignación, seguimiento y respuestas.

El instituto suscribió la Resolución N° 084 del 17 de julio de 2026, por medio de la cual se delega la competencia para resolver y suscribir las respuestas a los derechos de petición y se establecen reglas para su trámite al interior del Instituto Municipal De Educación Física, Deporte y Recreación de Rionegro

REPORTE INFORME PQRSFD 2026-1

Cuadro 1: Tipo PQRSFD

MES	PETICIÓN	QUEJA	AGRADECIMIENTO	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL
Enero	84	0	0	0	0	0	84
Febrero	61	0	0	0	1	0	62
Marzo	44	0	0	0	0	1	45
Abril	58	1	1	0	0	1	61
Mayo	57	2	0	0	1	0	60
Junio	36	1	0	0	0	0	37
TOTAL	340	4	1	0	2	2	349

Fuente: Desarrollo organizacional - IMER.

Para el primer semestre de la vigencia 2026, la entidad recibió 349 solicitudes entre: (340) peticiones, (4) quejas, (1) agradecimiento, (0) reclamo, (2) sugerencias, (2) felicitación, evidenciando que en los meses de enero, febrero, abril y mayo fueron los meses donde se presentó un mayor número de solicitudes.

Cuadro 2: Estado PQRSF

	TOTAL	CUMPLE PROMESA	CERRADA	ABIERTA	ANULADA
Enero	84	21	82	2	0
Febrero	62	48	62	0	0
Marzo	45	35	43	2	0
Abril	61	53	61	0	1
Mayo	60	46	60	0	2
Junio	37	29	29	8	0
TOTAL	349	232	337	12	3

Fuente: Desarrollo organizacional - IMER.

De acuerdo a las solicitudes obtenidas de las PQRSF correspondientes al primer semestre del 2026, se logra evidenciar que, la entidad ha logrado cumplir la promesa de valor en un 66.5% (232 solicitudes), igualmente, si bien la entidad ha venido promoviendo la mejora en los tiempos de respuesta de los requerimientos de las PQRSF y su procedimiento interno; se puede observar que el 30.09% (157 solicitudes) no cumplen la promesa de valor, y el 11.4% (12 solicitudes) no cuentan con una respuesta a la fecha, superando el tiempo estimado de cierre, lo que es una señal alarmante de incumplimiento al artículo 14. "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones" de la Ley 1755 de 2015, y a la promesa del instituto con los ciudadanos.

Es importante señalar que dicho incumplimiento se presenta de manera reiterativa en la entidad de acuerdo con el último informe de las PQRSF (2025).

Recomendaciones

- Realizar seguimiento periódico, con una frecuencia mensual, al cumplimiento de los tiempos establecidos para la atención y respuesta de las diferentes solicitudes, así como verificar la calidad y pertinencia de las respuestas emitidas, con el fin de garantizar que estas sean oportunas, claras y respondan adecuadamente a las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Se recomienda a la Subgerencia Administrativa y Financiera elaborar y presentar oportunamente los informes trimestrales relacionados con la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS), procurando que estos contengan, como mínimo, los siguientes aspectos: consolidado de las PQRS recibidas y atendidas durante cada período; indicadores de oportunidad en la atención y respuesta; estado de las PQRS (atendidas, en trámite y vencidas, cuando aplique); clasificación por tipología (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones, entre otras); principales causas identificadas; y acciones de mejora implementadas o previstas..
- Fortalecer los mecanismos internos para un adecuado flujo de trabajo de las PQRSF que ingresan al instituto.
- Fortalecer el procedimiento de atención a las PQRSF, en lo relacionado con la asignación de roles y responsables, los tiempos de respuesta oportuna, específicamente en la etapa de elaboración de respuesta y cierre oportuno de las mismas.
- Llevar a cabo, si es el caso, el inicio de procesos disciplinarios a quienes de manera recurrente continúen incurriendo en la falta de no dar una respuesta oportuna y definitiva a las PQRSF a su cargo, de conformidad con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, "*Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria*".

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)

NATHALIE SANDOVAL GARCA
Jefe Oficina Control Interno IMER