

Informe Trimestral 2026-3 (PQRSFD) Instituto Municipal de Educación física, deporte y recreación de Rionegro IMER

El Instituto Municipal de Educación Física, Deporte y Recreación de Rionegro (IMER) se permite presentar el informe trimestral correspondiente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) recibidas y atendidas durante el tercer trimestre de 2026, comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre.

Es importante resaltar el compromiso del IMER con la prestación de un servicio de calidad y la atención oportuna de las solicitudes ciudadanas, garantizando su adecuada recepción, trámite y respuesta. En este sentido, para la elaboración del presente informe se tuvieron en cuenta las solicitudes registradas en el sistema de gestión documental QF DOCUMENT del Instituto, recibidas a través de los diferentes canales de atención dispuestos para la ciudadanía, entre ellos, la atención presencial, el correo electrónico info@imer.gov.co y la página web institucional imer.gov.co.

El análisis comprende la revisión de la gestión adelantada por las dependencias responsables de atender los requerimientos ciudadanos, así como la verificación de los tiempos de respuesta, la trazabilidad de las solicitudes y el funcionamiento de los canales habilitados para su recepción y trámite. Lo anterior permite identificar oportunidades de mejora y fortalecer las acciones orientadas a garantizar una atención eficiente, oportuna y de calidad a la ciudadanía.

A continuación, se relaciona las PQRSFD comprendidas para el trimestre:

PQRSFD IMER TRIMESTRE 01 JULIO AL 30 SEPTIEMBRE 2026						
MES	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	DEMANDA
JULIO	20	1	0	0	0	0
AGOSTO	57	1	0	0	1	0
SEPTIEMBRE	74	4	0	0	0	0
TOTAL	151	6	0	0	1	0

Seguimiento a los tiempos de respuesta

Durante el tercer trimestre de 2026 se realizó seguimiento a los tiempos de respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD), con el propósito de verificar el cumplimiento de los términos

establecidos para su atención y fortalecer la oportunidad en la gestión de las solicitudes ciudadanas.

Durante el mes de julio de 2026 se identificó extemporaneidad en la respuesta de dos solicitudes, relacionadas con los siguientes asuntos:

1. **Apoyo a jornadas de rumba aeróbica y actividad recreativa en institución educativa** radicado interno recibido **2026100371** del 06/07/2026 con respuesta radicado interno **2026200423** del 06/08/2026 se emitió respuesta siete (7) días después de los tiempos establecidos. La demora estuvo asociada al cambio del profesional universitario responsable del área de Actividad Física.
2. **Solicitud de inventario de escenarios deportivos de uso público e información sobre facturación del servicio de energía**, radicado interno 2026100370 con fecha del 06/07/2026 con respuesta correo electrónico 06/08/2026; para atender esta solicitud fue necesario requerir información a la Alcaldía de Rionegro. Una vez recibida la información requerida, se procedió a remitir la respuesta al solicitante, siete (7) días después.

Con relación a los meses de agosto y septiembre de 2026, no se presentaron extemporaneidades en la atención de las solicitudes, como resultado del seguimiento riguroso y permanente de los tiempos establecidos para la gestión y respuesta de las PQRSFD.

En términos generales, durante el trimestre se evidenció un seguimiento continuo a los tiempos de atención, permitiendo identificar las situaciones que generaron retrasos en el mes de julio y fortalecer las acciones encaminadas a garantizar respuestas oportunas a las solicitudes ciudadanas.

Distribución de las PQRSFD por dependencia

Durante el tercer trimestre de 2026, las PQRSFD recibidas fueron gestionadas por las diferentes dependencias del IMER, de acuerdo con la naturaleza y temática de las solicitudes, de la siguiente manera:

- **Subgerencia Administrativa y Financiera:** recibió el **48,3 %** del total de las solicitudes. Estas estuvieron principalmente relacionadas con la solicitud de espacios deportivos, mantenimiento de placas polideportivas y gimnasios al aire libre, así como con solicitudes de reserva de espacios para la práctica deportiva. Adicionalmente, el **3,3 %** correspondió a solicitudes de apoyo a eventos deportivos y el **11,9 %** a asuntos de carácter jurídico.

- Subgerencia de Deportes / Fomento Deportivo: recibió el **36,4 %** de las solicitudes. Estas estuvieron relacionadas principalmente con requerimientos de apoyo por parte del personal del IMER para el desarrollo de actividades de esparcimiento, recreación, rumba aeróbica e iniciación en las escuelas de formación deportiva.
- Área Administrativa – Atención al Ciudadano: realizó la recepción, radicación y direccionamiento oportuno de las solicitudes presentadas de manera presencial, garantizando su traslado a las dependencias competentes para el trámite y respuesta correspondiente.

Quejas recibidas durante el tercer trimestre de 2026

Durante el tercer trimestre de 2026 se recibieron un total de **seis (6) quejas**, las cuales fueron registradas y tramitadas por las dependencias responsables, de acuerdo con la naturaleza de cada requerimiento. La distribución por mes fue la siguiente:

- **Julio:** se recibió una (1) queja relacionada con la **prestación del servicio de aseo en el Coliseo Rubén Darío Quintero**.
- **Agosto:** se recibió una (1) queja relacionada con la **actuación arbitral durante un partido deportivo en Rionegro**.
- **Septiembre:** se recibieron cuatro (4) quejas, relacionadas con:
 - ✓ Estado de aseo de los baños de la Piscina Olímpica Los Comuneros **(2)**
 - ✓ Protocolos de emergencia en la cancha El Tablazo. **(2)**

Cada una de las quejas recibidas durante el trimestre fue remitida a la dependencia competente para su respectivo análisis, trámite y respuesta, con el propósito de atender las situaciones reportadas y adoptar las medidas correspondientes.

Como acción de mejora, y particularmente frente a las observaciones relacionadas con las condiciones de aseo de la **Piscina Olímpica Los Comuneros**, se contempla fortalecer el servicio de limpieza mediante la contratación de una persona adicional encargada de realizar labores de aseo en jornada contraria a la persona con la que ya se cuenta, con el fin de mejorar las condiciones de higiene y contribuir a la adecuada prestación del servicio a los usuarios.

Felicitaciones recibidas durante el tercer trimestre de 2026

Durante el tercer trimestre de 2026 se recibió **una (1) felicitación**, relacionada con el apoyo y acompañamiento brindado por el IMER a la comunidad en el desarrollo de actividades recreativas.

Esta manifestación constituye un reconocimiento a la gestión y al acompañamiento realizado por el Instituto en el desarrollo de actividades orientadas al bienestar, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre de la comunidad.

Conclusiones

En relación con la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) durante el tercer trimestre de 2026, se evidenció un comportamiento favorable en los tiempos de respuesta, como resultado del seguimiento continuo y de las acciones implementadas para fortalecer la oportunidad y eficiencia en la atención de las solicitudes ciudadanas. En este sentido, durante el período reportado, el **98 % de las solicitudes fueron atendidas oportunamente**, dando cumplimiento a los términos legales establecidos y reflejando el compromiso institucional con la atención efectiva y oportuna de la ciudadanía.

De igual manera, el IMER dio cumplimiento a los principios establecidos en la Ley 1712 de 2014, relacionados con la transparencia y el acceso a la información pública, garantizando que las solicitudes de información recibidas fueran atendidas de manera clara, completa y oportuna, de acuerdo con la información disponible y sin restricciones injustificadas al acceso a la misma.

En este sentido, se continuará fortaleciendo el seguimiento a los tiempos de respuesta y la gestión de las PQRSFD, con el propósito de mantener una atención eficiente, transparente y orientada a la mejora continua del servicio a la ciudadanía.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO

Tatiana González Romero

Auxiliar Administrativa IMER