

San José de Cúcuta, 31 de julio de 2025

Doctor
WILLIAM CORREA MONROY
Director
IMRD



IMRD - Cúcuta, Norte de Santander
Fecha: 31/07/2025 Hora: 15:41:52
Serie Destal de destino: 100-20 Anexos: 1
De: EVA CAROLINA BAUTISTA Dep100
Para: WILLIAM CORREA MONROY
Rad: 0374

Asunto: Informe de seguimiento a la PQRSDF- Primer semestre 2025

Cordial saludo.

Con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, art.76, me permito presentar el informe de seguimiento a la atención prestada por la Entidad relacionada con el trámite a las diferentes PQRSDF recibidas entre enero y junio de la vigencia 2025.

Se sugiere seguir fortaleciendo los controles al seguimiento y verificación de respuestas y tiempos a peticiones y solicitudes para minimizar la materialización del riesgo de atención tardía o no respuesta a las PQRSDF, como efectivamente sucedió en el semestre auditado donde el 15,05% de las comunicaciones recibidas se gestionaron de manera extemporánea.

El presente informe se publica en la página web del Instituto.


CAROLINA BAUTISTA PARRA

Asesora Oficina de Control Interno

Nombre y apellidos	Cargo	Firma
Elaboro	Marleivy Noriega – Apoyo Control Interno	
Reviso	Carolina Bautista Parra – Asesora Control Interno	

	Sistema Integrado de Gestión		Código: GEC-FO-03	
	Gestión de Evaluación y Control		Versión: 04	Fecha: 07/07/2025
	FORMATO INFORME DE CONTROL INTERNO		Página 1 de 10	

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO PQRSDF	
Periodo evaluado	Enero a junio de 2025
Fecha de elaboración	30-julio-2025
NORMATIVIDAD	Constitución Política de Colombia – artículo 23 Ley 1474 de 2011- artículo 76 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” Ley 1437 de 2011- artículo 14 “Términos para resolver las distintas modalidades de petición” Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo MIPG-Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción

CANALES DE COMUNICACIÓN HABILITADOS PARA LA RECEPCIÓN DE LAS PQRSDF Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

* Ventanilla única: IMRD Cúcuta, ubicado en la Dirección: Avenida del Río, Patinadero Teódulo Gélvez Albarracín.

Atención: lunes a viernes de 8:00 am – 11:30 am y 2:00 pm a 5:30 pm

* www.imrd-cucuta.gov.co

*PQRSDF en línea - Atención al Ciudadano: <https://imrd-cucuta.gov.co/atencion-al-ciudadano/>

* Correos electrónico Institucional:

imrdcucuta@live.com;

pqrstd@imrd-cucuta.gov.co

* Redes sociales: Facebook (IMRD CÚCUTA), Instagram (@imrdcucutaoficial)



Redes Sociales



IMRD-CÚCUTA.GOV.CO/CONTACTO/

Contacto

Correos Institucionales
imrdcucuta@live.com

Notificaciones judiciales
Correos electrónicos: pqrstd@imrd-cucuta.gov.co, notificaciones@imrd-cucuta.gov.co

Teléfonos
04939003

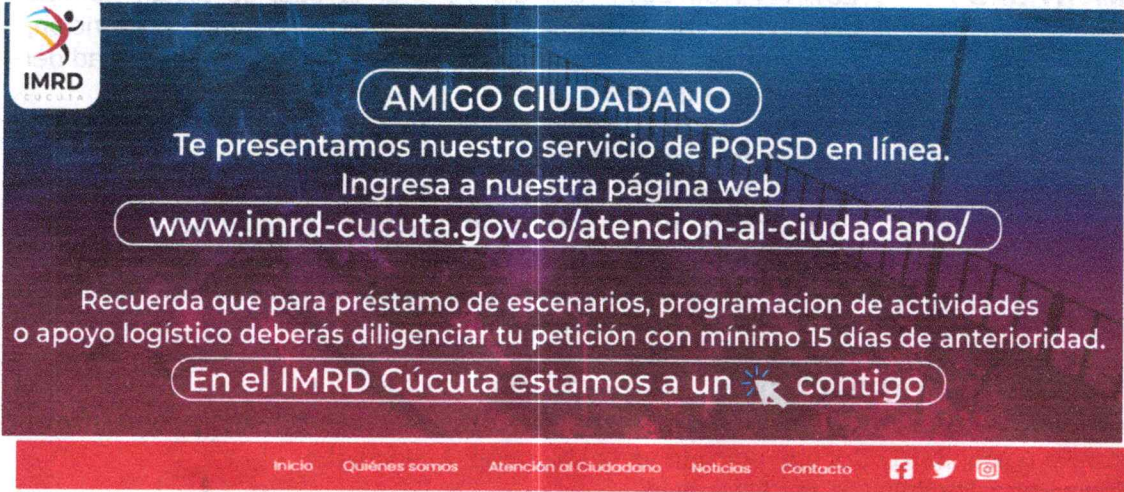
Política de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales.
Ver aquí

Dirección
Av. del Río Patinadero Teódulo Gélvez Albarracín

Horarios de Atención:
Lunes a Viernes de 8:00am – 11:30 am y 2:00pm a 5:30pm

	Sistema Integrado de Gestión	Código: GEC-FO-03	
	Gestión de Evaluación y Control	Versión: 04	Fecha: 07/07/2025
	FORMATO INFORME DE CONTROL INTERNO	Página 2 de 10	

El Instituto mantiene de manera permanente un banner informativo en el inicio de la página web invitando a la comunidad y grupos de valor a realizar consultas y peticiones a través de la página institucional <https://imrd-cucuta.gov.co/atencion-al-ciudadano/> y radicar las PQRSD por medio del formulario web habilitado por este medio.



AMIGO CIUDADANO

Te presentamos nuestro servicio de PQRSD en línea.
Ingresa a nuestra página web
www.imrd-cucuta.gov.co/atencion-al-ciudadano/

Recuerda que para préstamo de escenarios, programación de actividades o apoyo logístico deberás diligenciar tu petición con mínimo 15 días de anterioridad.

En el IMRD Cúcuta estamos a un  contigo

Inicio Quiénes somos Atención al Ciudadano Noticias Contacto   

Completa este formulario para comenzar el proceso de atención

Tipo de Solicitud *
SELECCIONE

Asunto *
Asunto

Tipo de Solicitante *
SELECCIONE

Nombres y apellidos *
Nombres y apellidos

Correo electrónico *
Correo electrónico

Teléfono
Teléfono

Documento de identificación
☐ C.C. ☐ NIT. ☐ C.E. ☐ R.C. ☐ T.I. ☐ OTRO.

Numero de identificación *
Numero de identificación

País *
País

Departamento *
Departamento

Municipio *
Municipio

Dirección *
Dirección

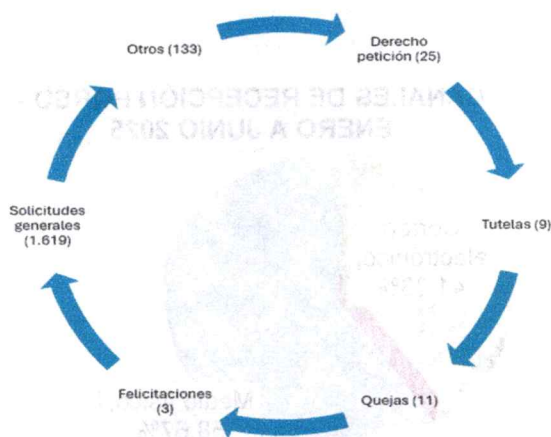
Adjuntar document
 No se eligió archivo

	Sistema Integrado de Gestión		Código: GEC-FO-03	
	Gestión de Evaluación y Control		Versión: 04	Fecha: 07/07/2025
	FORMATO INFORME DE CONTROL INTERNO		Página 3 de 10	

SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PQRSDF

➤ PQRSDF recibidas durante el PRIMER semestre 2025

Durante el primer semestre de la vigencia 2025 de acuerdo con los datos consolidados por los diferentes canales de atención, se recibieron un total de **1.800 PQRSDF**, de las cuales 25 corresponden a derechos de petición (1,39%), 9 tutelas (0.50%), 11 quejas (0.61 %), ninguna denuncia, ni sugerencia, 3 felicitaciones (0.17%) y 1.619 solicitudes de carácter general y particular (89,94%) y 133 otros (7,39%).



Tipo de PQRSDF recibidas en cada trimestre de la vigencia 2025:

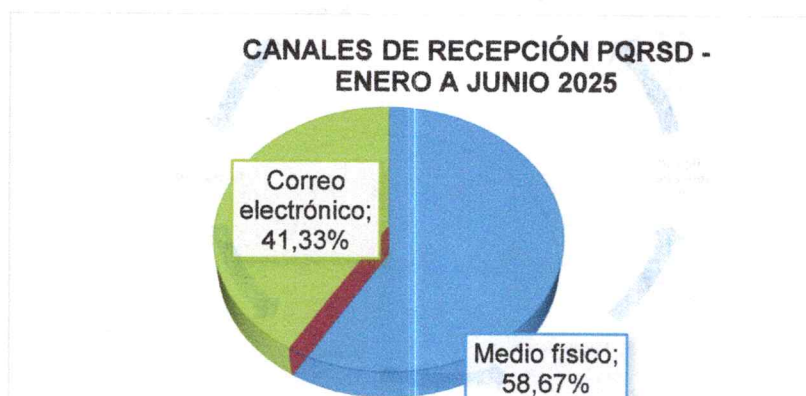
PQRSDF	1 trimestre	2 trimestre	Total primer semestre 2025	%
Derecho petición	14	11	25	1,39%
Tutela	6	3	9	0,50%
Quejas	3	8	11	0,61%
Reclamos	0	0	0	0,00%
Denuncias	0	0	0	0,00%
Sugerencias	0	0	0	0,00%
Felicitaciones	0	3	3	0,17%
Solicitudes	837	782	1619	89,94%
Otros	62	71	133	7,39%
	922	878	1800	100,00%

	Sistema Integrado de Gestión		Código: GEC-FO-03	
	Gestión de Evaluación y Control		Versión: 04	Fecha: 07/07/2025
	FORMATO INFORME DE CONTROL INTERNO		Página 4 de 10	

CANALES DE RECEPCIÓN PQRSD - Enero a junio 2025

Canal de atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Medio físico	190	175	211	207	155	118	1056
Página web	0	0	0	0	0	0	0
Correo electrónico	62	168	116	85	157	156	744
Verbal	0	0	0	0	0	0	0
Redes sociales	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	252	343	327	292	312	274	1800

Gráfica de cantidad de PQRSD atendidas por diferentes canales



El 58,67% de las PQRSDF que llegaron en el primer semestre 2025 se radicaron en la ventanilla única de la entidad y el 41,33% se recibieron a través del correo institucional imrdcucuta@live.com

➤ Traslados por competencia

-Total PQRSDF trasladadas desde otras entidades u organizaciones

Por ser de nuestra competencia, se recibieron cuarenta y tres (43) comunicaciones que fueron resueltas por el IMRD de Cúcuta durante el primer semestre del año. Desde la secretaria privada de la alcaldía se reciben estos traslados de solicitudes.

Tipo de PQRSD	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total
Solicitudes y derechos petición	7	4	5	5	12	10	43

	Sistema Integrado de Gestión		Código: GEC-FO-03	
	Gestión de Evaluación y Control		Versión: 04	Fecha: 07/07/2025
	FORMATO INFORME DE CONTROL INTERNO		Página 5 de 10	

- Total de PQRSDF trasladadas hacia otras entidades

Durante el primer semestre 2025 se dieron traslado a diecinueve (19) comunicaciones y peticiones por no ser de competencia del Instituto. Entidades como secretaria medio ambiente, secretaria de bienestar social, departamento administrativo de planeación municipal, Gestión de riesgo y desastre, Indenorte, Concejo municipal, IMRD de Villa del Rosario, secretaria de gobierno.

Tipo de PQRSDF	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total
Solicitudes y derechos petición	3	4	3	3	4	2	19

PQRSDF ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS

Se relacionan las PQRSDF atendidas por cada una de las dependencias del Instituto durante el primer semestre del año 2025:

Área/Dependencia	PQRSDF Recibidos			%
	Primer trimestre 2025	Segundo trimestre 2025	Total	
Dirección	216	148	364	20,22%
Subdirección Administrativa y Financiera	346	189	535	29,72%
Subdirección de Recreación y Deportes	313	439	752	41,78%
Infraestructura	47	102	149	8,28%
Jurídica-Contratación	0	0	0	0,00%
Sistemas	0	0	0	0,00%
Planeación	0	0	0	0,00%
Talento Humano	0	0	0	0,00%
Totales	922	878	1800	100,00%

	Sistema Integrado de Gestión	Código: GEC-FO-03	
	Gestión de Evaluación y Control	Versión: 04	Fecha: 07/07/2025
	FORMATO INFORME DE CONTROL INTERNO	Página 6 de 10	

PQRSD recibidas por dependencia Enero a Junio 2025



Observando la gráfica anterior se puede evidenciar en el primer semestre del año que a través de la subdirección de recreación y deportes se gestionó el 41,78% de las PQRSD, seguida del trámite que generó la Subdirección Administrativa y Financiera con un 29,72%, en tercer lugar, la Dirección que tramitó la respuesta de un 20,22%, finalizando con un 8,28% resueltas desde infraestructura de la entidad.

TIEMPOS PROMEDIOS DE RESPUESTA DE PQRSD

Se puede resaltar que el IMRD de Cúcuta maneja un promedio de gestión y respuesta de PQRSD de 7,45 días hábiles.

Meses	Días
Enero	8,68
Febrero	9,41
Marzo	7,3
Abril	8,77
Mayo	6,33
Junio	4,24
Promedio de días de respuesta 1º semestre 2025	7,45

PQRSD CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA

No obstante manejar en promedio un tiempo de respuesta de 7,45 días tras el recibido del requerimiento, en la revisión al cuadro control de tiempos que maneja el proceso, se observaron doscientos setenta y un (271) requerimientos resueltos de manera extemporánea. Esto significa que el 15,05% de las PQRSD en el primer semestre de 2025

	Sistema Integrado de Gestión		Código: GEC-FO-03	
	Gestión de Evaluación y Control		Versión: 04	Fecha: 07/07/2025
	FORMATO INFORME DE CONTROL INTERNO		Página 7 de 10	

fueron atendidas por fuera de los tiempos que establece la normatividad, lo que conlleva a riesgos de gestión por incumplimientos y vencimiento de términos en la atención al usuario.

Mes	PQRSD resueltas extemporáneamente	Tiempos de respuesta (días hábiles)			
		Entre 16 a 20 días	Entre 21 a 30 días	Entre 31 a 40 días	Más de 40 días
Enero	52	16	24	5	7
Febrero	69	13	25	8	23
Marzo	37	9	12	11	5
Abril	56	16	20	12	8
Mayo	35	17	11	5	2
Junio	22	11	10	1	0
Total	271	82	102	42	45

DERECHOS DE PETICIÓN

En el archivo “cuadro control radicación correspondencia del 2025”, no se evidencia ningún derecho de petición sin respuesta.

Entendiendo que la Constitución establece el derecho de petición como un derecho fundamental y señala que cualquier persona puede dirigir peticiones respetuosas a las autoridades para conocer una información; que por regla general, la entidad debe responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la misma, por lo que si ha pasado ese tiempo y no ha recibido ningún tipo de respuesta, el peticionario puede actuar de varias maneras, pudiendo nuevamente colocar una queja o interponer acción de tutela solicitando la protección del derecho fundamental vulnerado.

QUEJAS

Comunicación	Respuesta IMRD
Rad 0598 del 28-02-2025 queja por mal estado de equipo (Peana) de gimnasia artística	Rad 1216 30-05-2025 se aclara que los implementos deportivos son de propiedad y administración de la Liga
Rad 0698 del 11-03-2025 queja por situación en parque playa	
Rad 0738 del 13-03-2025 queja con profesor de bailoterapia	Rad 1167 del 22-05-2025 se aclara que el profesor relacionado en la queja no labora en el IMRD
Radicado 936 del 01-04-2025 queja presentada por la Junta de Acción Comunal	Se atendió con visita del equipo de infraestructura

	Sistema Integrado de Gestión	Código: GEC-FO-03	
	Gestión de Evaluación y Control	Versión: 04	Fecha: 07/07/2025
	FORMATO INFORME DE CONTROL INTERNO	Página 8 de 10	

Prados del Este por caída de tablero en cancha de baloncesto	
Rad. 1009 del 08-04-2025 queja por intimidación, agresión psicológica y verbal a presidencia de Club deportivo Progymnastic al interior del coliseo menor Eustorgio Colmenares por personal de Indenorte	Rad 0821 del 21-04-2025. Hechos no son de competencia directa del IMRD
Rad 1020 del 09-04-2025 queja por inconveniente con el club de baloncesto La Furia del Norte por dineros recolectados y no devueltos al interior del Club	Rad 1023 del 08-05-2025. Situación sobre la cual el IMRD no tiene competencia
Rad 1210 25-04-2025 cobros al interior del Club Deportivo Furia Motilona para expedición de paz y salvo	Rad 1225 del 30-05-2025 se traslada por competencia al Club deportivo
Rad 1211 del 30-04-2025 cobros al interior del Club Deportivo Furia Motilona para expedición de paz y salvo	Rad 1229 del 30-05-2025 Situación sobre la cual el IMRD no tiene competencia
Rad 1517 29-05-2025 cobros al interior del Club Deportivo Halcones para expedición de paz y salvo	Rad 1363 del 11-08-2025 Situación sobre la cual el IMRD no tiene competencia
Rad 1569 05-06-2025 queja por exposición de caja monofásica en Patinódromo Enrique Lara Hernández que genera peligro para los menores de edad	Rad 1733 del 22-07-2025 situación por atender por el equipo de infraestructura del IMRD
Rad 1784 28-06-2025 queja por contaminación auditiva por equipo de sonido y perifoneo en el malecón	Rad 1508 01-07-2025 el IMRD toma en cuenta la recomendación

DENUNCIA

No se presentaron denuncias durante el primer semestre 2025

FELICITACIONES

Radicado 1054 del 11-04-2025 felicita por la excelente gestión en el escenario deportivo Coliseo Menor Eustorgio Colmenares Baptista

Radicado 1159 del 28-04-2025 agradece las gestiones adelantadas en el escenario complejo de tenis Fabiola Zuluaga

	Sistema Integrado de Gestión	Código: GEC-FO-03	
	Gestión de Evaluación y Control	Versión: 04	Fecha: 07/07/2025
	FORMATO INFORME DE CONTROL INTERNO	Página 9 de 10	

DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

En el Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte de Cúcuta IMRD no se recibieron denuncias por actos de corrupción, durante el primer semestre 2025.

SOLICITUDES DE CARÁCTER GENERAL Y PARTICULAR

Durante el periodo analizado se recibieron 1.619 solicitudes de carácter general y particular, dirigidas a buscar apoyos económicos y de implementos deportivos, solicitud de permisos para uso de escenarios deportivos, requerimientos referentes a tramites de clubes deportivos y solicitudes dirigidas al área de infraestructura donde en su mayoría solicitan intervención, mantenimiento y visitas de inspección técnica a escenarios deportivos y recreativos del municipio.

OTROS

Durante el primer semestre 2025 se radicarón 133 comunicaciones relacionadas con invitaciones y asuntos de carácter informativo, sobre las cuales la entidad agenda su participación y pone en conocimiento a sus equipos de trabajo

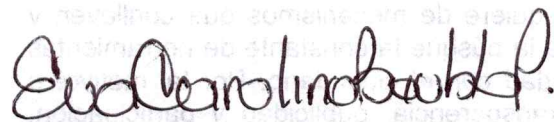
RECOMENDACIONES

La atención al ciudadano es un proceso que requiere de mecanismos que conlleven y propicien espacios de mejora continua, mediante la búsqueda constante de herramientas que permitan integrar más la gestión de la entidad con el ciudadano. Por tal motivo, e integrando los principios de responsabilidad, transparencia, publicidad y participación, desde la oficina de control interno se mencionan las siguientes recomendaciones:

- Consolidar bases de datos de PQRSDf a través de un software o herramienta tecnológica de gestión documental, el cual recopile todas las PQRSDf recibidas en la entidad a través de los diferentes canales de recepción (radicados de manera presencial, correos institucionales, correo de PQRSDf, página web), con el fin de garantizar una gestión, trámite y seguimiento célere y eficiente.
- Establecer periódicamente controles al seguimiento y verificación de tiempos de respuestas a peticiones y solicitudes para minimizar la materialización del riesgo de atención extemporánea o no respuesta a las PQRSDf radicadas por la comunidad.
- Establecer un “ACUSO RECIBO” automático al recibir la PQRSDf por los correos electrónicos de la entidad, lo que garantiza que el usuario tenga la certeza que su solicitud llega a la entidad y no tenga necesidad de radicar por ventanilla el mismo documento.

	Sistema Integrado de Gestión	Código: GEC-FO-03	
	Gestión de Evaluación y Control	Versión: 04	Fecha: 07/07/2025
	FORMATO INFORME DE CONTROL INTERNO	Página 10 de 10	

- Implementar mecanismos de medición de los grupos de valor en cuanto al trámite dado a las solicitudes de PQRSDF con el fin conocer el nivel de satisfacción y respuesta de los servicios, gestiones y atención brindada por la entidad.
- Capacitación al equipo de trabajo frente a los tiempos de respuestas establecidos por la norma, así como también formación en habilidades informáticas para mejorar la consolidación de las hojas de control, registro y seguimiento de las PQRSDF que tramita el Instituto.
- Frente a la hoja de cálculo "control radicación correspondencia definitivo 2024" que actualmente se lleva, se recomienda su registro, diligenciamiento y seguimiento oportuno; además del registro completo y clasificación de todas las columnas necesarias para tener mayor precisión de información. También se solicita corroborar de manera más seguida, las respuestas que se originan en las diferentes dependencias y que se descargue o actualice la información en dicho cuadro control, el cual es actualizado por la persona contratada para realizar las labores de recepción y radicación de documentos.
- Detallar y documentar el procedimiento, los puntos de control y la ruta de seguimiento a la gestión de PQRSDF en el IMRD.



CAROLINA BAUTISTA PARRA

Asesora Oficina de Control Interno