

	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	Julio a diciembre 2025
Fecha de elaboración	10 FEBRERO 2026

1. 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

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

* Correos electrónico Institucional:

imrdcucuta@live.com;

pqrds@imrd-cucuta.gov.co

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



Redes Sociales



	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	


Instituto Municipal para la Recreación y el Deporte

Dirección
 Av. del Río Patinadero Teófilo Gálvez
 Albarracín

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

Correos Institucionales
 email@imrd-cucuta.gov.co

Notificaciones judiciales
 Correo electrónico para notificaciones
 judiciales: email@imrd-cucuta.gov.co

Línea Anticorrupción
 anticorrupcion@imrd-cucuta.gov.co

Teléfonos
 (+50)(7)5893625
 (+50)(7)5893203

Enlaces de interés
 Presidencia de la república
 Alcaldía Municipal de Cúcuta
 Mindeporte
 Datos Abiertos Colombia
 Gobierno Digital
 Contraloría
 Procuraduría General de la Nación
 Función Pública
 Gaceta Oficial

Redes Sociales










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

	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	

FORMULARIO DE ATENCION AL CIUDADANO IMRD - CUCUTA

Completar este formulario para comenzar el proceso de atención

Tipo de solicitud *

SELECCIONE

Asunto *

Tipo de solicitud *

SELECCIONE

Nombres y apellidos *

Correo electrónico *

Confirmar correo electrónico *

Teléfono *

Documento de identificación *

CC - C.E. - C.C. - C.D. - C.R. - C.F. - C.T. - C.O. - C.P. - C.N. - C.E. - C.C. - C.D. - C.R. - C.F. - C.T. - C.O. - C.P. - C.N.

Número de identificación *

País *

Departamento *

Municipio *

Comuna *

Adjuntar documento (Puede adjuntar hasta 5 archivos)

He leído el manual de uso de encuestas de opinión y acepto cumplir con sus condiciones.

He leído y estoy de acuerdo con los términos y condiciones de uso de datos personales, implementados por el IMRD.

DESARROLLO DE LA RESPUESTA A SU CORREO ELECTRONICO

SI / NO

2.RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PQRSDF

➤ PQRSDF recibidas durante el SEGUNDO semestre 2025

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025, y de acuerdo con la información consolidada a través de los diferentes canales de atención, se recibieron un total de 2.052 PQRSDF.

Del total recibido, 10 correspondieron a derechos de petición (0,49 %), 35 a tutelas (1,71 %), 13 a quejas (0,63 %), 1 a denuncia (0,05 %). No se registraron sugerencias, mientras que 9 correspondieron a felicitaciones (0,44 %). Asimismo, 1.631 PQRSDF correspondieron a solicitudes de carácter general y particular (79,48 %), y 353 se clasificaron en la categoría otros (17,2 %).

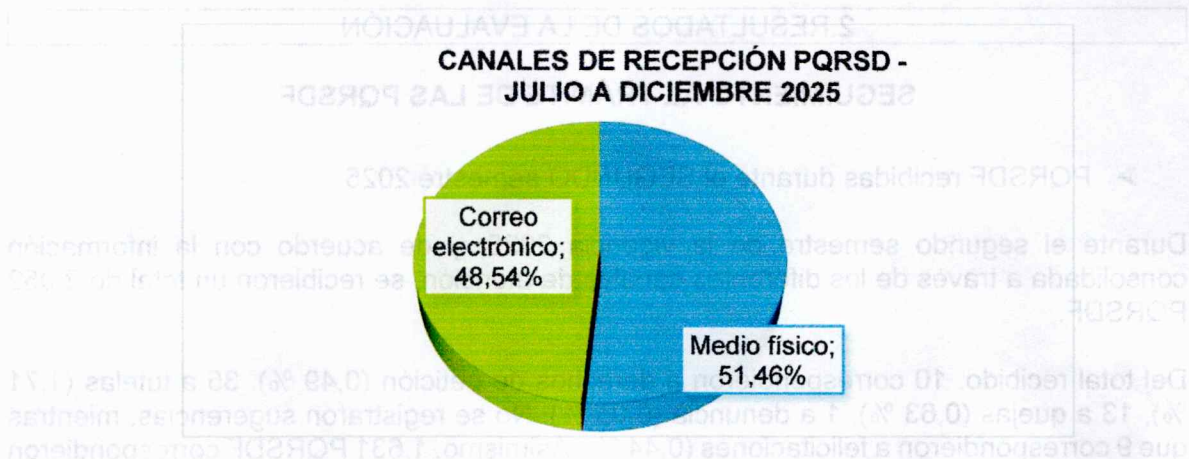


	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: GEC-FO-03	
	Gestión de Evaluación y Control		Versión: 04	Fecha: 07/07/2025
	Formato informe de control interno		Página 4 de 10	

Tipo de PQRSDf recibidas en el segundo semestre de la vigencia 2025:

PQRSDf	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	Total	%
Derecho petición	1	0	0	0	5	4	10	0,49%
Tutela	3	8	5	4	11	4	35	1,71%
Quejas	1	6	1	0	1	4	13	0,63%
Reclamos	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Denuncias	0	1	0	0	0	0	1	0,05%
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Felicitaciones	1	3	0	2	3	0	9	0,44%
Solicitudes	264	318	290	307	219	233	1631	79,48%
Otros	34	77	70	53	67	52	353	17,20%
	304	413	366	366	306	297	2052	100,00%

Gráfica de cantidad de PQRSD atendidas por diferentes canales



El 51,46% de las PQRSDf que llegaron en el segundo semestre 2025 se radicaron en la ventanilla única de la entidad y el 48,54% se recibieron a través del correo institucional email@imrd-cucuta.gov.co

➤ Traslados por competencia

-Total PQRSDf trasladadas desde otras entidades u organizaciones

Por ser de nuestra competencia, se recibieron cuarenta y seis (46) comunicaciones que fueron resueltas por el IMRD de Cúcuta durante el segundo semestre del año. Desde la Alcaldía de la alcaldía, ministerio de deporte, Gobernación de Norte de Santander y concejo municipal se reciben estos traslados de solicitudes.

	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	

Tipo de PQRSD	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	Total
Solicitudes y derechos petición	7	12	12	5	4	6	46

- Total de PQRSDF trasladadas hacia otras entidades

Durante el segundo semestre 2025 se dieron traslado a doce (12) comunicaciones y peticiones por no ser de competencia del Instituto. Entidades como secretaria de gestión técnica de proyectos, secretaria privada, secretaria de ambiente y sostenibilidad, secretaria de Gestión de riesgo y desastre y secretaria de gobierno

Tipo de PQRSD	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	Total
Solicitudes y derechos petición	2	2	1	2	4	1	12

PQRSDF ATENDIDAS POR DEPENDENCIAS

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

Área/Dependencia	PQRSD Recibidos							%
	JUL	AG	SEPT	OCT	NOV	DIC	Total	
Dirección	56	147	111	81	52	52	499	24,32%
Subdirección Administrativa y Financiera	78	96	94	89	97	163	617	30,07%
Subdirección de Recreación y Deportes	142	170	161	197	116	81	867	42,25%
Infraestructura	28	0	0	0	41	0	69	3,36%
Contratación	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Sistemas	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Planeación	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Talento Humano	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Totales	304	413	366	367	306	296	2052	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 Julio a Diciembre 2025



Al observar la gráfica, se evidencia que durante el segundo semestre del año la Subdirección de Recreación y Deportes gestionó el mayor porcentaje de PQRSD, con un 42,25%. En segundo lugar, se encuentra la Subdirección Administrativa y Financiera, responsable del 30,07% de los trámites. Posteriormente, la Dirección atendió el 24,32% de las solicitudes, y finalmente, el área de Infraestructura resolvió el 3,36% restante.

TIEMPOS PROMEDIOS DE RESPUESTA DE PQRSD

Se puede resaltar que el IMRD de Cúcuta maneja un promedio de gestión y respuesta de PQRSD de 5,49 días hábiles.

Meses	Días
Julio	4,93
Agosto	7,21
Septiembre	6,83
Octubre	4,95
Noviembre	5,33
Diciembre	3,69
Promedio de días de respuesta	5,49

PQRSD CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA

No obstante, aunque el proceso presenta un tiempo promedio de respuesta de 5,49 días contados a partir de la recepción del requerimiento, en la revisión del cuadro de control de tiempos se identificaron doscientos tres (203) requerimientos resueltos de manera extemporánea. Esta cifra equivale al 9,89% de las PQRSD tramitadas durante el último semestre de 2025, las cuales fueron atendidas por fuera de los plazos establecidos en la

	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	

normatividad vigente, lo que conlleva a riesgos de gestión por incumplimientos y vencimientos 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
Julio	40	8	7	3	22
Agosto	28	7	9	4	8
Septiembre	30	13	9	6	2
Octubre	23	9	8	4	2
Noviembre	50	7	19	2	22
Diciembre	32	6	4	4	18
Total	203	50	56	23	74

DERECHOS DE PETICIÓN

En el archivo “Cuadro control radicación correspondencia del 2025” se evidencian tres (3) derechos de petición que no registran 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.

• Noviembre (1)

Fecha de Comunicación	Nº Radicación	Estado	Tipo PQR	Medio de Radicación	Remitido o Enviado por	Entidad Remitente	Asunto
21/11/2025	9457	Recibido	Derecho de Petición	Correo electrónico	WILLIAM BALLEEN NUÑEZ	WILLIAM BALLEEN NUÑEZ	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD FACTORES SALARIALES

	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	

• Diciembre (2)

Fecha Recibida	Radica	Estado	Tipología	Tipo PQR	Medio de Comunicación	Remitido o Enviado por	Entidad Remitente	Asunto	
16/12/2025	3735	Recibido	Derecho de Petición	Derecho de Petición	Correo electrónico	CARLOS IVÁN	Dirección	JUNTA DE ACCIÓN COMUNITARIA DEL COLEGIO Y LA RIVERA	REALIZAR TRABAJO DE CUADRILLA PLAZOLETA DEL TEATRO
19/12/2025	3790	Recibido	Derecho de Petición	Derecho de Petición	Físico	ALDO MANUEL CARRERO DITTA	Dirección	ALDO MANUEL CARRERO DITTA	REITERACION DERECHO PETICION URB ZULIMA

QUEJA

- Rad 2062 del 28-07-2025 Queja por retiro de estudiante de Intercolegiados
- Rad 2232 del 11-08-2025 Queja Intercolegiados
- Rad 2236 del 11-08-2025 Queja inconformidad por partido programado sin notificación
- Rad 2271 del 13-08-2025 Queja por negligencia por parte del encargado de la institución para la inscripción Intercolegiados
- Rad 2280 del 14-08-2025 Queja por falta de información de la programación de los deportes individuales
- Rad 2336 del 19-08-2025 aclaratoria sobre el reporte final de un juego de voleibol
- Rad 2344 del 20-08-2025 información sobre los aspectos que se presentaron con el señor Abelardo Ruiz
- Rad 2619 del 09-09-2025 Queja relacionada con el manejo de la información y la gestión de la reclamación interpuesta tras el encuentro que definió el lugar en la disciplina de voleibol juvenil femenino.
- Rad 3268 del 04-11-2025 Queja comité evaluador oficina jurídica
- Rad 3614 del 05-12-2025 Queja Coadyuvancia contra el IMRD
- Rad 3639 del 09-12-2025 Queja por cobro no autorizado de parqueadero
- Rad 3651 del 10-12-2025 Queja Coadyuvancia contra el IMRD
- Rad 3744 del 16-12-2025 Queja por contaminación sonora en el CIC Metrópolis

DENUNCIA

- Radicado 2168 de 05-08-2025 Denuncia interpuesta por Carlos Gamboa por el mal estado de los juegos infantiles del polideportivo de quinta oriental

FELICITACIONES

- Radicado 1828 del 02-07-2025. Por préstamo del escenario deportivo parque playa
- Radicado 2447 del 26-08-2025. Agradecimiento acompañamiento actividad Imsalud equipos básicos de salud
- Radicado 2503 del 29-08-2025 Por el servicio al evento festival de atletismo
- Radicado 2513 del 29-08-2025 Agradecimiento acompañamiento actividad Imsalud equipos básicos de salud

	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 segundo semestre 2025.

SOLICITUDES DE CARÁCTER GENERAL Y PARTICULAR

Durante el período analizado se recibieron 1.631 solicitudes de carácter general y particular, orientadas a la obtención de apoyos económicos y de implementos deportivos, solicitudes de permisos para el uso de escenarios deportivos, requerimientos relacionados con trámites de clubes deportivos y peticiones dirigidas al área de infraestructura. Estas últimas, en su mayoría, estuvieron asociadas a solicitudes de intervención, mantenimiento y visitas de inspección técnica a los escenarios deportivos y recreativos del municipio.

OTROS

Durante el segundo semestre de 2025 se radicaron 353 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.

CONCLUSIONES Y 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 semanalmente 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 PQRSD 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

	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	

solicitud llega a la entidad y no tenga necesidad de radicar por ventanilla el mismo documento.

- Implementar mecanismos de medición de los grupos de valor en cuanto al trámite dado a las solicitudes de PQRSD, 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 PQRSD que tramita el Instituto.
- Detallar y documentar el procedimiento, los puntos de control y la ruta de seguimiento a la gestión de PQRSD en el IMRD.

Atentamente,


JOHN MARIO SUESCUN RINCON
Asesor de Control Interno

Proyectó: Marleivy Noriega – Apoyo control interno
Revisó: John Suescun – Asesor Control Interno