



INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACIÓN Y
DEPORTES DE CHIA

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y
FELICITACIONES (PQRSDFS)

MARTHA LUCIA AVILA VERA
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME SEGUIMIENTO
ENERO - JUNIO 2026



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES INSTITUTO MUNICIPAL DE RECREACIÓN Y DEPORTES DE CHÍA

OBJETIVO:

Verificar el cumplimiento de los mecanismos de atención al ciudadano y la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones (PQRSDSF) en la entidad durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2026 y el 30 de junio de 2026, de conformidad con la Ley 1474 de 2011 y demás normativa vigente, para verificar la oportunidad y materialidad en las respuestas e identificar oportunidades de mejora institucional.

ALCANCE:

El presente informe comprende la evaluación y verificación del ciclo integral de atención y gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Solicitudes de Información y Denuncias (PQRSDSF) ingresadas al Instituto Municipal de Recreación y Deportes de Chía (IMRD) durante el primer semestre del año 2026, abarcando el periodo del 1 de enero al 30 de junio de 2026.

La verificación abarca desde la radicación y recepción formal de los requerimientos, su direccionamiento, trámite y sustanciación, hasta la notificación oportuna y efectiva de las respuestas finales brindadas a los usuarios del municipio de Chía.

El análisis evalúa el cumplimiento de los principios de oportunidad, calidad, eficacia y efectividad en la atención, en consonancia con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), la Ley Estatutaria 1755 de 2015 (Regulación del Derecho Fundamental de Petición) y demás normatividad aplicable. Asimismo, el alcance contempla la identificación de cuellos de botella institucionales y la formulación de acciones de mejora orientadas a la optimización continua de los canales y procesos de atención al ciudadano.

METODOLOGÍA:

El presente informe se elaboró a partir de la información registrada en el sistema institucional de correspondencia CORRYCOM, correspondiente a los radicados del primer semestre de 2026. Para ello, la Oficina de Control Interno ejecutó un proceso metodológico centrado en tres ejes:

1. Extracción y validación de datos: Consolidación de los registros de entrada y trámite de las solicitudes presentadas por los usuarios y partes interesadas.
2. Auditoría de tiempos de respuesta: Verificación del cumplimiento de los términos legales fijados por la norma para la atención de PQRSDSF.
3. Análisis cualitativo y cuantitativo: Medición de indicadores de gestión, identificación de causas raíz en las peticiones extemporáneas y formulación de acciones de mejora.



MARCO NORMATIVO

NIVEL	NORMA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia de 1991	Artículo 23	Garantiza el derecho fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
	Artículo 74	Establece el derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.
	Artículo 209	Principios de la función administrativa (eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad).
Legal	Ley 1755 de 2015 (Sustituye el Título II de la Ley 1437 de 2011)	Regula de forma integral el Derecho Fundamental de Petición. Define plazos de respuesta (15 días para peticiones generales, 10 días para solicitudes de información/documentos y 30 días para consultas) y establece los procedimientos para peticiones incompletas o extemporáneas.
	Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública)	Regula el principio de máxima publicidad y la obligación de las entidades públicas de atender con celeridad y gratuidad las solicitudes de información pública.
	Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción)	Artículo 73: Obligabilidad de elaborar anualmente el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC).
		Artículo 76: Creación y funcionamiento de las oficinas de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, así como el deber de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno.
	Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA)	Regula los principios generales del procedimiento administrativo, garantías del debido proceso y la actuación de las autoridades frente a los particulares.
	Ley 2195 de 2022 (Medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción)	Fortalece los mecanismos de control, rendición de cuentas, pedagogía e integridad en la gestión pública local e institucional.
	Ley 2052 de 2020	Establece disposiciones para la racionalización y digitalización de trámites, aplicable a la recepción y tramitación de PQRSV por canales electrónicos.
Reglamentario y Decretos Únicos	Decreto 1083 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública)	Reglamenta las políticas de Desarrollo Administrativo, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la política de Servicio al Ciudadano.
	Decreto 1166 de 2016 (Adicional al Decreto 1083 de 2015)	Regula la presentación, atención y radicación de peticiones verbales (presenciales, telefónicas o por medios tecnológicos) y el procedimiento para expedir constancia de las mismas.
	Decreto 1081 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector Presidencia de la República)	Reglamenta las disposiciones de la Ley 1712 de 2014 sobre gestión de la información, publicación activa y trámite de solicitudes.
	Decreto 2641 de 2012	Reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 en lo relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Lineamientos Técnicos y Circulares de Control Interno	Circular Externa No. 001 de 2011 (Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno)	Establece las instrucciones dirigidas a los Jefes de Control Interno (o quienes hagan sus veces) para realizar el seguimiento periódico a la recepción, trámite, oportunidad y calidad de respuesta a las PQRS, verificando la efectividad de los canales de atención y los planes de mejora institucional.
	Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) - V5	Dimensión 5 (Información y Comunicación) y Dimensión 7 (Control Interno): Directrices sobre la gestión documental, interacción con el ciudadano, oportunidad en la respuesta e integración de la evaluación de PQRS al Sistema de Control Interno (MECI).

Avenida Pradilla 6 - 84 Coliseo de la Luna
PBX: (601) 884 4625
contactenos@imrdchia.gov.co
www.imrdchia.gov.co



CANALES Y MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Instituto Municipal de Recreación y Deportes-Chía cuenta con diferentes mecanismos en los que el usuario puede comunicar y exponer las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información o sugerencias, como:

- ✓ **ATENCIÓN PERSONAL:** Con la finalidad que los usuarios puedan presentar sus solicitudes y/o PQRSDSF presencialmente, el Instituto cuenta con un canal de comunicación directo en el Centro Administrativo Municipal CAM ubicado en la Carrera 9 # 11 - 24, en el centro histórico del municipio.



- ✓ **LÍNEA TELEFÓNICA:** Como medio de comunicación el instituto cuenta con la línea telefónica PBX (601) 884 4625 Celular. +57 318 824 4374 donde se gestionan las diferentes solicitudes o PQRSDSF, las cuales son direccionadas al Centro de Atención al Usuario ubicado en el CAM para dar solución y/o respuesta.



Avenida Pradilla 6 - 84 Coliseo de la Luna
PBX: (601) 884 4625
contactenos@imrdchia.gov.co
www.imrdchia.gov.co



- ✓ **VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA:** En esta ventanilla se radican y se distribuyen las solicitudes internas y externas que presentan los usuarios por medio del sistema de correspondencia CORRYCOM como herramientas de gestión documental.



- ✓ **BUZÓN DE SUGERENCIAS:** Los usuarios y/o suscriptores cuentan con un canal de comunicación donde pueden dejar voluntariamente sus comentarios, recomendaciones e inquietudes, las cuáles serán resueltas si es necesario y/o se tendrán en cuenta para una mejora continua en la prestación de los servicios. El buzón se encuentra ubicado en la Avenida Pradilla 6 - 84 Coliseo de la Luna.



- ✓ **PÁGINA WEB.** Los usuarios y/o suscriptores del Municipio o cualquier persona que requiere presentar una PQRSDSF, lo puede realizar por medio de la página web del instituto en la pestaña [PQRSDSF](#), donde se despliega el código QR para escanear que le permite realizar Peticiones y Reclamos.



Avenida Pradilla 6 - 84 Coliseo de la Luna
PBX: (601) 884 4625
contactenos@imrdchia.gov.co
www.imrdchia.gov.co



- ✓ **CORREO ELECTRÓNICO.** La recepción de PQRSDSF se realiza a través de correo electrónico contactenos@imrdchia.gov.co

Con el propósito de rendir informe a la Dirección sobre el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y en la Ley 1755 de 2015, la Oficina de Control Interno revisó los trámites documentales gestionados en el Instituto Municipal de Recreación y Deporte de Chía (IMRD) a través del software CORRYCOM.

En atención al marco legal vigente, la entidad mantiene un registro público organizado de los derechos de petición presentados, garantizando la trazabilidad de los siguientes datos mínimos: asunto o tema de la solicitud, fecha de radicación, plazo legal de respuesta, área competente, así como fecha y número del oficio de respuesta.

De acuerdo con los datos consolidados por la oficina de Correspondencia y el sistema CORRYCOM, se presenta el detalle de los documentos radicados al 30 de junio de 2026:

RESUMEN EJECUTIVO

La jefe de la oficina de Control Interno, mediante información emitida por el área de Gestión Documental en el software CORRYCOM, pudo observar los documentos que llegan por medio del área de correspondencia en el aplicativo de CORRYCOM al Instituto Municipal de Recreación y Deporte - Chía; las respuestas que entrega El IMRD a los ciudadanos y usuarios con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, a la ley 1755 de 2015 y rendir al Director un informe sobre el particular.

La entidad dispone de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les son formulados, el cual contiene como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta.

De acuerdo a la información suministrada por la oficina de Correspondencia y por el aplicativo Corrycom, se observa en el siguiente cuadro la información detallada de documentos radicados a 30 de junio de 2026,

Se realizó la verificación en la plataforma Corrycom de las diferentes PQRSDSF recibidas a través de los canales de comunicación dispuestos por el IMRD.

PQRSDSF 01 ENERO 2026 - 30 JUNIO 2026	
TIPO DOCUMENTAL	RESULTADOS CORRYCOM
PETICION	60
QUEJA	26
RECLAMO	5
SUGERENCIA	2
DENUNCIA	5
SOLICITUD	1376
FELICITACIONES	2
TUTELA	11

Avenida Pradilla 6 - 84 Coliseo de la Luna

PBX: (601) 884 4625

contactenos@imrdchia.gov.co

www.imrdchia.gov.co



INFORMATIVO	523
RESPUESTA	100
TOTAL	2110

Fuente: Corrycom a 30 de junio de 2026



Una vez verificada y validada la información, se evidencia que la cantidad de documentos que requieren respuesta y que, por tanto, deben continuar con el trámite correspondiente, es la siguiente:

DOCUMENTOS QUE AMERITAN O NO RESPUESTA	
SI AMERITA	1483
NO AMERITA	627
TOTAL	2110

Fuente: Corrycom a 30 de junio de 2026

A continuación, se observan que existen una clase de documentos a los cuales no es necesario darles respuesta por parte del Instituto; entre ellos están las felicitaciones que los ciudadanos entregan al IMRD; los documentos informativos tales como: Invitaciones, socializaciones de documentos, agradecimientos, postulaciones para premios, socializaciones de documentos, solicitud de vacaciones, entrega de informes entre otros; respuestas a las solicitudes y las sugerencias.

En el siguiente cuadro se pueden observar los documentos a los cuales no ameritan darles respuesta.

DOCUMENTOS RECEPCIONADOS	
TIPO DOCUMENTAL	RESULTADOS CORRYCOM
SUGERENCIA	2
FELICITACIONES	2
INFORMATIVO	523
RESPUESTA	100
TOTAL	627

Fuente: Corrycom a 30 de junio de 2026

Avenida Pradilla 6 - 84 Coliseo de la Luna
PBX: (601) 884 4625
contactenos@imrdchia.gov.co
www.imrdchia.gov.co



Como se puede observar el 70.28% de los documentos que ingresan al Corrycom, ameritan dar respuesta, es decir de los 2110 documentos ingresados el Corrycom por la ventanilla única, requieren dar respuesta a 1483 documentos, distribuidos así:

DOCUMENTOS QUE AMERITAN RESPUESTA	
TIPO DOCUMENTAL	RESULTADOS CORRYCOM
PETICION	60
QUEJA	26
RECLAMO	5
DENUNCIA	5
SOLICITUD	1376
TUTELA	11
TOTAL	1483

Fuente: Corrycom a 30 de junio de 2026

ACCION DE TUTELA A 30 DE JUNIO DE 2026 RADICADAS EN EL APLICATIVO CORRYCOM DEL IMRD DE CHIA

Numero Radicacion	FechaRadicacion	FechaRespuesta	Objeto	NombreTipoCorrespondencia	Asociados
Rad: 20260303999905813	03/03/2026	13/03/2026	NOTIFICACION AUT ADMITE TUTELA NI 2026-00184	TUTELA	ASOCIADO NUMERO 202603040001005277 DE FECHA 04/03/2026
Rad: 202604179999906285	17/04/2026	27/04/2026	ACCION DE TUTELA 258993110002 2026 00147 00 RONAL ESMITH CANTOR CARREÑO	TUTELA	ASOCIADO NUMERO 202604200001005593 DE FECHA 20/04/2026
Rad: 202604299999906406	29/04/2026	09/05/2026	NOTIFICACION SENTENCIA ACCION TUTELA No. 2026-0147 DE RONAL ESMITH CANTOR CARREÑO	TUTELA	ASOCIADO NUMERO 202605040001005713 DE FECHA 04/05/2026
Rad: 202605069999906470	06/05/2026	16/05/2026	ADMITE ACCION DE TUTELA 2026 - 00525	TUTELA	ASOCIADO NUMERO 202605080001005765 DE FECHA 08/05/2026
Rad: 202605139999906557	13/05/2026	23/05/2026	NOTIFICA AUTO ADMITE Y NIEGA MEDIDA PROVISIONAL TUTELA NI 2026-00426	TUTELA	ASOCIADO NUMERO 202605150001005817 DE FECHA 15/05/2026
Rad: 202606049999906774	04/06/2026	14/06/2026	AUTO Y REMISIÓN IMPUGNACIÓN TUTELA NI 2026-00426 MARIA JANETH RAMIREZ MARTINEZ / PARA REPARTO	TUTELA	ASOCIADO NUMERO 202606100004005980 DE FECHA 10/06/2026, ASOCIADO NUMERO 202606110004005989 DE FECHA 11/06/2026
Rad: 202606049999906774	04/06/2026	14/06/2026	AUTO Y REMISIÓN IMPUGNACIÓN TUTELA NI 2026-00426 MARIA JANETH RAMIREZ MARTINEZ PARA REPARTO	TUTELA	ASOCIADO NUMERO 202606100004005980 DE FECHA 10/06/2026, ASOCIADO NUMERO 202606110004005989 DE FECHA 11/06/2026
Rad: 202606199999906887	19/06/2026	29/06/2026	NOTIFICA AUTO ADMITE Y VINCULA TUTELA NI 2026-00536	TUTELA	ASOCIADO NUMERO 202606220001006080 DE FECHA 22/06/2026
Rad: 202607089999907047	08/07/2026	18/07/2026	NOTIFICACION AUTO 1510 TUTELA	TUTELA	ASOCIADO NUMERO 202607090001006204 DE FECHA 09/07/2026
Rad: 202607099999907060	09/07/2026	19/07/2026	NOTIFICA ADMISIÓN Y TRASLADO TUTELA No. 202600192 JUAN PABLO MARTINEZ AGUIRRE Y LAURA YOLIMA PABÁN GUTIERREZ	TUTELA	ASOCIADO NUMERO 202607100001006220 DE FECHA 10/07/2026
Rad: 202607299999907235	29/07/2026	08/08/2026	NOTIFICACION AUTO ADMISORIO ACCION DE TUTELA 2026-0893	TUTELA	ASOCIADO NUMERO 202607300001006387 DE FECHA 30/07/2026

Fuente: Corrycom a 30 de junio de 2026

De la revisión de los 11 documentos registrados en el sistema Corrycom bajo la tipología de acciones de tutela, se constata que la totalidad de los trámites fue atendida, y resuelta en cumplimiento de los términos legales aplicables.



OBSERVACIONES GENERALES

- ✓ Durante la evaluación practicada al sistema de información Corrycom, se determinó que la plataforma opera en estado de obsolescencia tecnológica al no registrar actualizaciones recientes, sumado a la ausencia de un servicio de soporte técnico que garantice la integridad, disponibilidad y trazabilidad de los datos administrados. Adicionalmente, se constató una deficiente parametrización en los tiempos de respuesta del sistema, lo cual expone a la entidad a un riesgo latente de extemporaneidad en la atención de trámites, vencimiento de términos probatorios o procesales y eventual incumplimiento de los marcos normativos e imperativos legales vigentes.

Por lo anterior El CORRYCOM debería funcionar como la columna vertebral de la memoria documental y administrativa de la entidad. Mantenerlo al día garantiza que la gestión de la información sea eficiente, transparente y legalmente sólida.

1. Garantiza la trazabilidad documental

Permite conocer el estado de cada comunicación desde su recepción o generación hasta su respuesta, archivo o cierre, identificando responsables y fechas de actuación.

2. Facilita el cumplimiento de los términos legales

Una adecuada actualización permite controlar oportunamente los plazos para responder derechos de petición, requerimientos de entes de control, comunicaciones judiciales y demás solicitudes, reduciendo el riesgo de vencimiento de términos

3. Fortalece la gestión documental

Contribuye a la organización, clasificación y conservación adecuada de la información institucional, facilitando posteriormente su consulta y recuperación.

4. Mejora la eficiencia administrativa

Permite a los funcionarios conocer oportunamente las comunicaciones asignadas y realizar seguimiento a las actividades pendientes, evitando retrasos, duplicidad de esfuerzos o pérdida de información.

5. Contribuye al control interno

La información registrada y actualizada sirve como evidencia para realizar seguimientos, auditorías y verificaciones sobre la gestión de las dependencias y el cumplimiento de sus responsabilidades.

6. Facilita la toma de decisiones

La información confiable y actualizada permite identificar comunicaciones pendientes, procesos con retrasos y cargas de trabajo, facilitando la implementación de acciones correctivas o preventivas.

Avenida Pradilla 6 - 84 Coliseo de la Luna

PBX: (601) 884 4625

contactenos@imrdchia.gov.co

www.imrdchia.gov.co



7. Promueve la transparencia y responsabilidad

La asignación y trazabilidad de las comunicaciones permite identificar claramente quién recibió, gestionó y respondió cada asunto, fortaleciendo los principios de responsabilidad administrativa.

8. Reduce riesgos institucionales

La falta de actualización puede generar pérdida de documentos, respuestas extemporáneas, incumplimiento de obligaciones legales, hallazgos de auditoría y posibles responsabilidades disciplinarias o administrativas.

Cordialmente

MARTHA LUCIA AVILA VERA
Jefe Oficina de Control Interno
IMRD CHIA