

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: FO-GCI-08
	INFORME DE CONTROL INTERNO		Versión: 4
			Fecha: 4/07/2023
	Página 1 de 11		

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE DEL 2025

FECHA DE REALIZACIÓN DEL SEGUIMIENTO: 15 de Julio de 2025

SEGUIMIENTO REALIZADO POR: Jorge Enrique Martínez Cabrera – Contratista de Prestación de Servicios de apoyo a la gestión de la oficina de Control Interno.

INTRODUCCION:

En cumplimiento de las funciones de la oficina de Control Interno contenidas en la Ley 87 de 2003 y el Decreto 648 de 2017, se desarrolla el presente informe seguimiento, para evaluar la oportunidad de atención de las PQRSD que ingresan a la entidad.

Este informe se constituye en un insumo para la toma de decisiones, ya que permite mejorar la gestión, prevenir situaciones generadoras de riesgos de corrupción y la identificación y promoción de oportunidades de integridad y transparencia en materia de servicio al ciudadano, que propendan por el mejoramiento continuo de la atención a las inquietudes presentadas por las partes interesadas.

OBJETIVOS DE LA EVALUACION:

Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales contempladas en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y la Ley 1755 de 2015, en el trámite, recepción y resolución de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias PQRSD, presentadas por los ciudadanos con relación al cumplimiento de la misión del Instituto Municipal de Reforma Urbana y de Vivienda de Interés Social de Yumbo – IMVIYUMBO.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Verificar el cumplimiento del procedimiento PR-GGE-02 (V4), aplicado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, interpuestas ante la Entidad.
- Demostrar la gestión que ha tenido el Instituto, junto con sus funcionarios y contratistas, frente a las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos solicitudes y denuncias, recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2025.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: FO-GCI-08
	INFORME DE CONTROL INTERNO		Versión: 4
			Fecha: 4/07/2023
			Página 2 de 11

- Revisar los riesgos de gestión y de corrupción contemplados en los Mapas de Riesgos, relacionados con la ejecución del procedimiento Gestión de PQRSD, en el primer semestre de la vigencia 2025.

MARCO NORMATIVO:

- Ver Normograma Institucional, en el anexo 9.5. en la página web institucional. (<https://www.imviyumbo.gov.co/normograma>).

CRITERIOS DE LA EVALUCION:

- Procedimiento de recepción y tramite de las PQRSD, PR-GGE-02 (V4)
- Reporte de respuestas general en el aplicativo de la organización documental integral "ODIN"
- Monitoreos e información suministrada por el Profesional Universitario, adscrito a la Gerencia.

ALCANCE:

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas en la Entidad, durante el primer semestre del 2025, periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de la actual vigencia 2025.

CONCEPTOS IMPORTANTES:

Se aclaran las definiciones de los siguientes conceptos, con el fin de realizar el análisis pertinente y contextualización del presente informe:

- **PETICIÓN - DERECHO DE PETICIÓN:** Es el derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular, para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de estas.
- **QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **RECLAMO:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: FO-GCI-08
	INFORME DE CONTROL INTERNO		Versión: 4
			Fecha: 4/07/2023
			Página 3 de 11

de una autoridad, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

- **SUGERENCIA:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la entidad, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.
- **DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO.

Para el desarrollo del presente informe, se realizó un análisis cualitativo y cuantitativo de la información de PQRSD allegada y registrada en el aplicativo de gestión documental, *Organización Documental Integral – ODIN*, durante el primer semestre de la actual vigencia 2025.

También se tuvo en cuenta la información de monitoreo y seguimiento suministrada por el Profesional Universitario adscrito a la Gerencia.

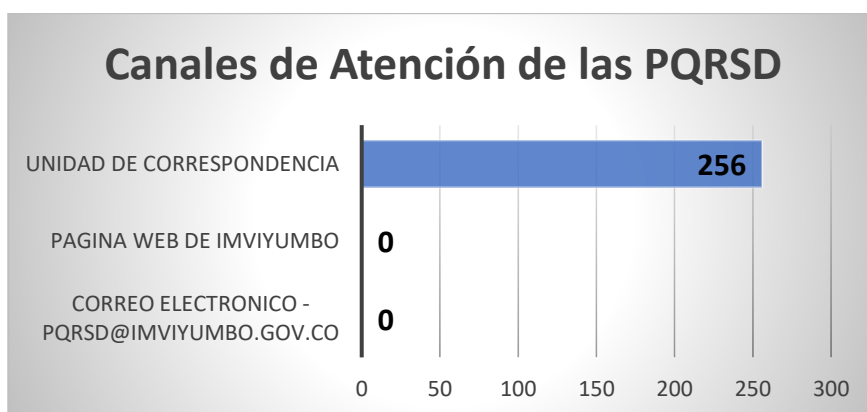
La Oficina de Control Interno - OCI validó esta información, con el fin de:

- Identificar los diferentes canales de atención y su afluencia por parte de la ciudadanía frente al trámite y registro de los PQRSD.
- Identificar mediante tipologías de consulta, los servicios relacionados con la misión de la entidad, más requeridos por la ciudadanía.
- Determinar los índices de cumplimiento de las PQRSD, frente a lo establecido en la política interna de IMVIYUMBO y la normatividad vigente con respecto a los tiempos de respuesta.
- Determinar los índices de incumplimiento por proceso y/o área de servicio, frente a los tiempos de respuesta de las PQRSD.
- Identificar por proceso y/o área de servicio, el total de PQRSD que allegaron a la entidad durante este periodo de evaluación.
- Realizar la medición conforme al mes del registro y/o recepción de PQRSD que ingresan a la entidad.
- Evaluar la calidad de las respuestas de las PQRSD, frente al lenguaje utilizado y resolución de éstas.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: FO-GCI-08
	INFORME DE CONTROL INTERNO		Versión: 4
			Fecha: 4/07/2023
	Página 4 de 11		

CANALES DE ATENCIÓN:

Hace referencia a los diferentes mecanismos de comunicación que el Instituto Municipal de Reforma Urbana y Vivienda de Interés Social de Yumbo – IMVIYUMBO, coloca a disposición de la ciudadanía bajo el nombre de canales de atención, para facilitar el acceso a los trámites, servicios y/o información:



Grafica No.1.- CANALES DE ATENCION DE LAS PQRSD – enero 1 a junio 30 de 2025

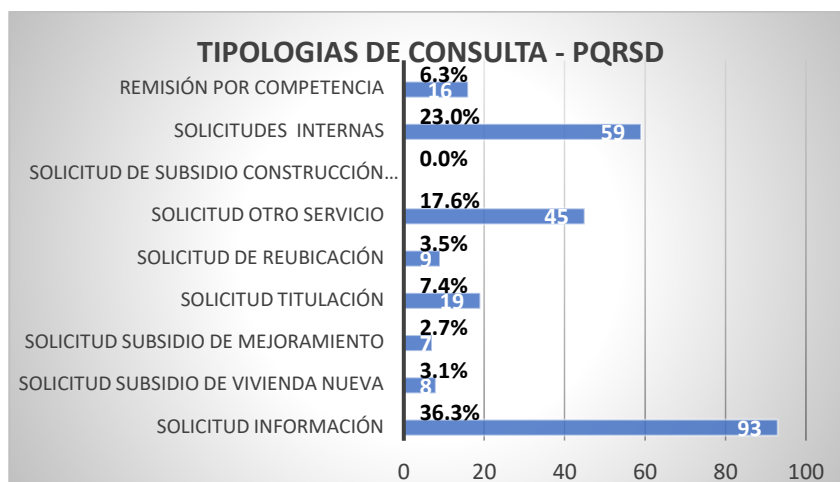
La grafica muestra la información correspondiente a las PQRSD, se observa que, durante el periodo de enero 1 a junio 30 del 2025, a través de la Unidad de Correspondencia (ventanilla única), ingresaron un total de 256 PQRSD.

Los demás canales de atención, no presentaron registro alguno de PQRSD, durante este periodo de evaluación.

TIPOLOGIAS DE CONSULTA:

Hace referencia a los diferentes tipos de consulta que el usuario realiza a través de los canales de atención, los cuales generalmente están orientados a la consecución de un bien o servicio, o en ocasiones a la búsqueda de información.

El Instituto Municipal de Reforma Urbana y Vivienda de Interés Social de Yumbo – IMVIYUMBO, tiene identificado un total de 9 tipologías de consulta que hacen referencia a los servicios que presta esta entidad. El análisis de estos permite conocer entre otras cosas, cuáles son los principales requerimientos que tiene la ciudadanía en cuanto a estos servicios.



Grafica No. 2.- Totales por tipología de consulta de las PQRSD enero 1 a junio 30 de 2025

La grafica No. 2, nos refleja el total de las PQRSD, que ingresaron por tipología de consulta, durante el primer semestre de la vigencia 2025, se observa claramente que el mayor volumen de estos derechos de petición está en: **SOLICITUDES DE INFORMACIÓN**, con un total de 93 radicados alcanzando un 36.3% de la totalidad de las PQRSD recepcionadas durante este periodo de evaluación.

Frente a los programas misionales de IMVIYUMBO, vemos que hay mayor afluencia en las tipologías de consulta que hacen referencia a los programas de **SOLICITUDES DE TITULACION DE PREDIOS** con un total de 19 solicitudes equivalentes al 7.4% y **SOLICITUDES DE REUBICACIÓN**, con un total de 9 solicitudes equivalentes al 3.5% de la totalidad de las PQRSD.

También se verifica que la tipología que presentó menos consulta fue la del Programa Misional **SOLICITUD DE SUBSIDIO PARA CONSTRUCCIÓN EN SITIO PROPIO** registrando un total de (0) consultas durante este periodo de evaluación.

En la tipología que hace referencia a la **SOLICITUD DE OTRO SERVICIO**, observamos un total de 45 de estas, alcanzando el 17.6% de la totalidad. En esta tipología se ubican servicios varios como el acompañamiento en eventos, solicitud de mantenimiento a parques, visitas a predios, certificados de cancelación de cuentas, colaboraciones, devoluciones de documentos, entre otras.

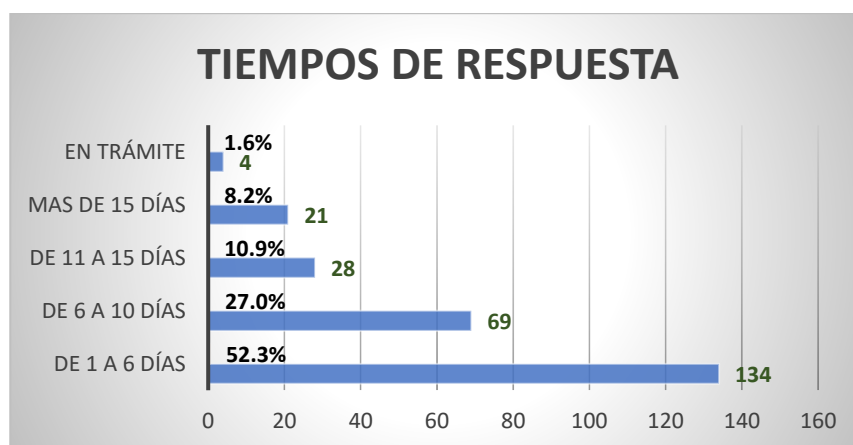
En cuanto a la tipología de consulta **REMISIÓN POR COMPETENCIA**, de un total de 16 PQRSD, que representan el 6.3% de la totalidad, se verifica que se han remitido por competencia a otras Instituciones y/o dependencias de la Administración Central Municipal para darle continuidad a su trámite.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: FO-GCI-08
	INFORME DE CONTROL INTERNO		Versión: 4
			Fecha: 4/07/2023
	Página 6 de 11		

Este análisis también nos muestra que de un total de 256 PQRSD que ingresaron, 59 de éstas fueron solicitudes internas, alcanzando un porcentaje del 23.0% frente a la totalidad. Se aclara que estas solicitudes, son emitidas por el personal que labora en esta entidad.

TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRSD EN EL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2025

Es el número de días hábiles empleados por los funcionarios para dar respuesta a los distintos Derechos de Petición, partiendo desde el momento de la radicación de la entrada del documento hasta la posterior radicación generada por la respuesta de éstos.



Grafica No. 3.- TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS PQRSD enero 1 a junio 30 de 2025

La grafica No. 3, nos muestra claramente el comportamiento frente a los tiempos de respuesta registrados por las PQRSD, que ingresaron a la Institución durante el primer semestre de la vigencia 2025.

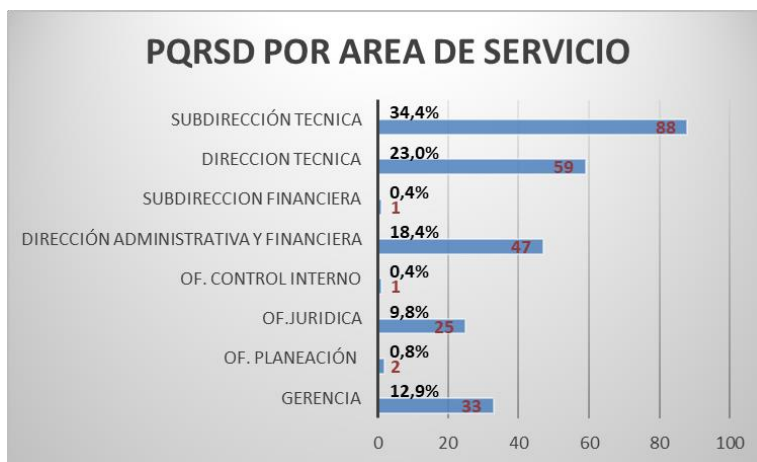
- En la tabla se observa que, de un total de 256 solicitudes, 203 PQRSD fueron contestadas dentro de los primeros diez (10) días hábiles de haber ingresado, conforme a la norma interna de la entidad.
- En cuanto a la totalidad tramitada de acuerdo con los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, observamos que del total de 256 PQRSD, un total de 231 fueron tramitadas a tiempo dentro de los términos de ley.
- De igual forma, se evidenció que un total de 4 PQRSD están en curso, aún dentro de los términos, pero a la fecha no tienen respuesta.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: FO-GCI-08
	INFORME DE CONTROL INTERNO		Versión: 4
			Fecha: 4/07/2023
	Página 7 de 11		

- Se evidencia que durante el primer semestre de la vigencia 2025, un total de 21 solicitudes, correspondientes al 8.2% de la totalidad de las PQRSD, fueron tramitadas por fuera de los términos de la ley (Art 14 de la Ley 1755 de 2015).

PQRSD QUE INGRESARON A LA INSTITUCIÓN POR AREA DE SERVICIO:

Hace referencia a la cantidad de derechos de petición, quejas, reclamos solicitudes y demandas (PQRSD) que recibió cada una de las diferentes áreas de servicio del Instituto Municipal de Reforma Urbana y de Vivienda de Interés Social del Yumbo – IMVIYUMBO, durante este primer semestre del 2025.



Grafica No. 4.- PQRSD que ingresaron por área a la institución enero 1 a junio 30 de 2025

La grafica No. 4, muestra la totalidad de las PQRSD recibidas por área de servicio, se observa que en su mayoría están dirigidos a la Subdirección Técnica con un total de 88 derechos de petición y un total de 59 a la Dirección Técnica, alcanzando entre estos un porcentaje de 57.4% del total de las PQRSD recepcionadas, esto debido a que en estas áreas se administran y ejecutan los programas misionales de esta institución.

También se registró un amplio volumen de solicitudes dirigidas a la Dirección Administrativa y Financiera, con un total de 48 derechos de petición alcanzando el 18.8% y la Oficina Jurídica con un total 25 PQRSD, alcanzando el 9.8% de la totalidad.

En cuanto a las demás áreas de servicio, se puede observar que se mantienen dentro de un rango de 1 al 2 PQRSD recibidas.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: FO-GCI-08
	INFORME DE CONTROL INTERNO		Versión: 4
			Fecha: 4/07/2023
	Página 8 de 11		

NUMERO TOTAL DE PRQSD QUE FUERON TRAMITADAS POR FUERA DE LOS TERMINOS DE LEY (Art 14 de la LEY 1755 de 2015).

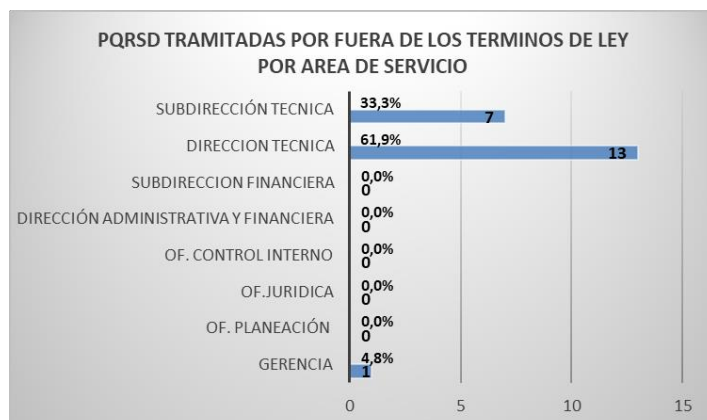
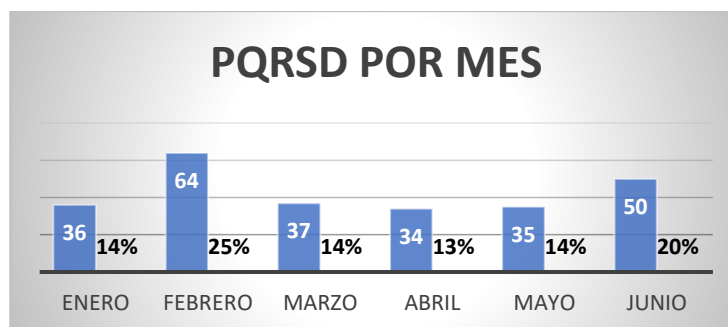


Imagen No. 5.- PQRS D tramitadas por fuera de los términos de ley - enero 1 a junio 30 de 2025

La grafica No. 5, detalla por área de servicio el total de PQRS D que fueron tramitadas por fuera de los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, se observa una totalidad de 21 derechos de petición atendidos después de los 15 días permitidos por la norma, de los cuales se refleja un mayor volumen de incumplimiento en el área de Dirección Técnica con un total de 13 PQRS D, seguido por el área de la Subdirección Técnica con un total de 7 PQRS D. Las demás se encuentran dentro de un rango de 0 a 1 PQRS D.

MEDICION DE INGRESO DE PQRS D POR MES:

Esta medición permite identificar los índices de afluencia por cada mes, frente a las PQRS D que llegan a la institución.



Gráfica No. 1.- Medición de PQRS D por mes – enero 1 a junio 30 de 2025

La grafica No. 1.- refleja el comportamiento obtenido durante el primer semestre de la vigencia fiscal 2025, en cuanto al volumen de ingreso de PQRS D por mes, se

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: FO-GCI-08
	INFORME DE CONTROL INTERNO		Versión: 4
			Fecha: 4/07/2023
	Página 9 de 11		

puede ver que el registro más alto está en el mes de febrero, con un total 64 PQRSD, alcanzando el 25% de la totalidad.

En cuanto al registro más bajo, se ubica en el mes de abril con un total de 34 PQRSD alcanzando el 13% de la totalidad, esto debido a que, en el mes de abril la entidad tuvo horario especial de semana santa, de acuerdo con lo establecido en la *Resolución 100-03-02-008 del 20 de enero del 2025 Horarios Flexibles – Semana Santa*.

CALIDAD DE LA INFORMACION:

Para evaluar la calidad de la información, se toma una muestra de 6 PQRSD de forma aleatoria, se verifica que las respuestas de estos derechos petición se utilice un lenguaje claro y accesible y que sean eficaces frente a la solicitud realizada por los usuarios y/o ciudadanos.

RADICADO ENTRADA	RADICADO DE SALIDA
20250212-100-000340E	Respuesta a solicitud Rad. 20250224-100-000434E
20250107-100-000063E	Respuesta a solicitud Rad. 20250113-100-000107E
20250211-100-000312E	Respuesta a solicitud Rad. 20250214-100-000360E
20250328-100-000652E	Respuesta a solicitud Rad. 20250331-100-000661E
20250424-100-000764E	Respuesta a solicitud Rad. 20250512-100-000836E
20250505-100-000803E	Respuesta a solicitud Rad. 20250528-100-000905E

Como resultado de esta evaluación, se verificó que las respuestas dadas en la muestra seleccionada de PQRSD, son de fondo, con calidad, en un lenguaje claro, permitiendo resolver las inquietudes de los peticionarios.

RECOMENDACIONES:

- Durante el proceso de verificación de la información que reposa en el aplicativo de gestión documental "Organización Documental Integral ODIN" relacionada con las PQRSD, se evidenciaron fallas de tipo técnico en el cargue y en la medición de los tiempos de respuesta, generando datos errados, por lo cual la semaforización de alerta en este aspecto no es confiable. Cabe anotar que se observa, que la entidad no cuenta con el soporte técnico contratado para el mantenimiento de este aplicativo, por esta razón se recomienda revisar y/o poner en consideración la contratación de este servicio y que a su vez en sus actividades se encuentre la capacitación del personal encargado de registrar y monitorear las PQRSD.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: FO-GCI-08
	INFORME DE CONTROL INTERNO		Versión: 4
			Fecha: 4/07/2023
			Página 10 de 11

- De igual manera, si por temas de recursos, no es posible la contratación del técnico antes mencionado, se recomienda estudiar la posibilidad de implementar en la entidad la herramienta denominada ORFEO que es una aplicación gratuita que se utiliza para este mismo efecto, que no requiere uso de licencias y que anteriormente fue utilizado en la entidad.
- Fortalecer los Controles desde los procesos misionales con el fin de reforzarlos o, en su caso, reformularlos para cumplir con los parámetros procedimentales y normativos relacionados con la atención a PQRSD.
- Es importante efectuar monitoreos documentados de primera y segunda línea que permitan medir constantemente el tiempo de repuesta de los derechos de petición.
- Se recomienda efectuar capacitaciones que generen apropiación del conocimiento, frente al adecuado manejo y cumplimiento que se le debe brindar a las PQRSD que llegan a IMVIYUMBO.
- Es importante tener en cuenta que el incumplimiento de los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y la inexactitud en las respuestas de los PQRSD, se constituye en la materialización del riesgo: "Posibilidad de afectación económica y reputacional por incumplimiento en la atención y/o respuesta oportuna a las PQRSD y tutelas"; por lo cual se recomienda revisar con el proceso de Gestión de Planeación, este riesgo, debido a que actualmente se encuentra materializado, para replantear las causas en la matriz de riesgos de gestión.
- Fortalecer la cultura del autocontrol, por parte de los responsables de dar respuesta a las peticiones, en temas relacionados con: trámite de las PQRSD, tiempos de respuesta, quejas, sugerencias y reclamos, riesgos, responsabilidades y el procedimiento interno aplicable.

CONCLUSIONES:

- Teniendo en cuenta que la entidad recibió 256 PQRSD, en el periodo evaluado comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio del 2025, se establece que 231 solicitudes fueron tramitadas dentro de los términos consagrados en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015; 21 PQRSD se respondieron por fuera de los términos de ley y 4 peticiones se encuentran en trámite.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: FO-GCI-08
	INFORME DE CONTROL INTERNO		Versión: 4
			Fecha: 4/07/2023
			Página 11 de 11

- El incumplimiento en los términos de las respuestas a 21 PQRSD, se constituyó en la materialización del riesgo de gestión "Posibilidad de afectación económica y reputacional por incumplimiento en la atención y/o respuesta oportuna a las PQRSD y tutelas".
- En este periodo evaluado no se registraron denuncias internas.



JENNIFER GOMEZ LOPEZ
Jefe oficina de Control Interno

Proyecto: Jorge Enrique Martínez Cabrera – Contratista de Apoyo a la Gestión
Aprobó: Jennifer Gómez López – Jefe Asesora de Control Interno