

 <b>IMVIYUMBO</b> <small>Instituto Municipal de Reforma Urbana y Vivienda de Interés Social de Yumbo</small>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"</b> <b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	Código: FO-GCI-08 Versión: 4 Fecha: 4/07/2023 Página 1 de 11
---	---	---

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES CORRESPONDIENTE AL  
SEGUNDO SEMESTRE CON CORTE A DICIEMBRE 15 DE 2025**

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 de seguimiento que evaluará la oportunidad de atención de todas las PQRSDF que llegan a esta entidad.

1. FECHA DE REALIZACIÓN DEL SEGUIMIENTO: 18 de diciembre de 2025
2. SEGUIMIENTO REALIZADO POR: Jorge Enrique Martinez Cabrera – Contratista de Prestación de Servicios de apoyo a la gestión de la oficina de Control Interno.
3. MARCO NORMATIVO:
  - Ver Normograma Institucional, en el anexo 9.5. en la página web institucional. (<https://www.imviyumbo.gov.co/normograma>).
4. CRITERIOS DE LA EVALUACION:
  - Procedimiento de recepción y trámite de las PQRSDF, PR-GGE-02 (V4)
  - Reporte de respuestas en el aplicativo de la organización documental Integral “ODIN”
  - Información suministrada por el Profesional Universitario adscrito a la Gerencia.
5. OBJETIVOS DE LA EVALUACION:

**OBJETIVO GENERAL:**

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 y felicitaciones PQRSDF presentadas por los ciudadanos con relación al cumplimiento de la misión del Instituto Municipal de Reforma Urbana y Vivienda de Interés Social de Yumbo – IMVIYUMBO.

 <b>Imviyumbo</b> <small>Instituto Municipal de Vivienda y de Vivienda de Interés Social de Yumbo</small>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"</b> <b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	Código: FO-GCI-08 Versión: 4 Fecha: 4/07/2023 Página 2 de 11
--	---	---

## OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Verificar el cumplimiento del procedimiento PR-GGE-02 (V4), aplicado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF, 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 segundo semestre de la vigencia 2025.
- Verificar la no materialización de riesgos de gestión y de corrupción contemplados en los Mapas de Riesgos relacionados con la ejecución del procedimiento de gestión de las PQRSDF, en el segundo semestre de la vigencia 2025.

## 6. ALCANCE:

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas en la Entidad, durante el segundo semestre del 2025, periodo comprendido entre el 01 de julio al 15 de diciembre de la actual vigencia 2025.

## 7. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO.

Se aclaran las definiciones de los siguientes conceptos, con el fin de realizar el análisis pertinente y la 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 y 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 de una autoridad, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento

 <p><b>IMVI YUMBÓ</b> Instituto Municipal de la Reforma Agraria y del Vivienda de la Intendencia Social de Yumbó</p>	<p><b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL</b> "SIGI"</p> <p><b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b></p>	<p>Código: FO-GCI-08</p> <p>Versión: 4</p> <p>Fecha: 4/07/2023</p> <p>Página 2 de 11</p>
---	--	--

## OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Verificar el cumplimiento del procedimiento PR-GGE-02 (V4), aplicado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF, 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 segundo semestre de la vigencia 2025.
- Verificar la no materialización de riesgos de gestión y de corrupción contemplados en los Mapas de Riesgos relacionados con la ejecución del procedimiento de gestión de las PQRSDF, en el segundo semestre de la vigencia 2025.

## 6. ALCANCE:

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas en la Entidad, durante el segundo semestre del 2025, periodo comprendido entre el 01 de julio al 15 de diciembre de la actual vigencia 2025.

## 7. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO.

Se aclaran las definiciones de los siguientes conceptos, con el fin de realizar el análisis pertinente y la 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 y 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 de una autoridad, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento

 <b>IMVIYUMBO</b> <small>Instituto Municipal de Planeación Urbana y de Vivienda de Bienes Sociales de Yumbilla</small>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"</b> <b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	Código: FO-GCI-08 Versión: 4 Fecha: 4/07/2023 Página 3 de 11
---	---	---

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.
- **FELICITACION:** es la manifestación de agrado o agradecimiento por una labor o gestión efectiva.

Para el desarrollo del presente informe, se realizó un análisis cualitativo y cuantitativo de la información de PQRSDF allegada y registrada en el aplicativo de gestión documental, *Organización Documental Integral – ODIN*, durante el segundo 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 PQRSDF.
- Identificar mediante tipologías de consulta, los servicios relacionados con la misión de esta entidad, más requeridos por la ciudadanía.
- Determinar los índices de cumplimiento de las PQRSDF, 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 PQRSDF.
- Identificar por proceso y/o área de servicio el total de PQRSDF que allegaron a la entidad durante este periodo de evaluación.
- Realizar la medición por mes del registro y/o recepción de PQRSDF que ingresan a la entidad.
- Evaluar la calidad de las respuestas de las PQRSDF, frente al lenguaje utilizado y resolución de estas.

 <p><b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"</b></p> <p><b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b></p>	<p>Código: FO-GCI-08</p> <table border="1" style="width: 100px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Versión:</td><td style="text-align: center;">4</td></tr> <tr> <td>Fecha:</td><td style="text-align: center;">4/07/2023</td></tr> </table> <p>Página 4 de 11</p>	Versión:	4	Fecha:	4/07/2023
Versión:	4				
Fecha:	4/07/2023				

## 7.1. 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:

<b>ATENCION PQRSDF - IMVIYUMBO</b>	
<b>CANAL DE ATENCIÓN</b>	<b>Cantidad de PQRSDF</b>
CORREO ELECTRONICO pqrs@imviyumbo.gov.co	0
PAGINA WEB	0
UNIDAD DE CORRESPONDENCIA	261
TOTAL	261

Tabla No. 1 Canales de atención de las PQRSDF – julio 1 a diciembre 15 de 2025

Una vez evaluada la información correspondiente a las PQRSDF, se observa que durante el periodo de (julio 1 a diciembre 15 del 2025), se presentó una totalidad de 261 PQRSDF las cuales fueron recepcionadas en su totalidad a través de la unidad de correspondencia (ventanilla).

Los demás canales de atención no presentaron registro alguno de PQRSDF, durante este periodo de evaluación siendo el motivo, la radicación directa por la unidad de correspondencia.

## 8. TIPOLOGIAS DE CONSULTA:

Hace referencia a los diferentes tipos de consulta que el usuario realiza a través de los canales de atención, las cuales generalmente están orientadas 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

 <b>IMVIYUMBO</b> <small>Instituto Municipal de Vivienda y de Infraestructura Social de Yumbilla</small>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"</b> <b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	Código: FO-GCI-08 Versión: 4 Fecha: 4/07/2023 Página 5 de 11
---	---	---

conocer entre otras cosas, cuáles son los principales requerimientos que tiene la ciudadanía en materia de vivienda.

A continuación, reflejamos en la tabla No. 2, los resultados obtenidos durante este segundo semestre de la actual vigencia fiscal 2025.

<b>PQRSD POR TIPOLOGIA DE CONSULTA - SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2025</b>		
<b>TIPOLOGIA</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
SOLICITUD DE INFORMACION	113	43%
SOLICITUD DE SUBSIDIO DE VIVIENDA NUEVA	6	2%
SOLICITUD DE SUBSIDIO DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	16	6%
SOLICITUD DE TITULACION DE PREDIO	21	8%
SOLICITUD DE REUBICACION	8	3%
SOLICITUD OTRO SERVICIO	30	11%
SOLICITUD DE SUBSIDIO CONSTRUCCIÓN EN SITIO PROPIO	0	0%
SOLICITUDES INTERNAS	44	17%
REMISION POR COMPETENCIA	23	9%
<b>TOTAL, PQRSD POR VIGENCIA</b>	<b>261</b>	<b>100%</b>

Imagen No. 2. Totales por tipología de consulta de las PQRSDF julio 1 a diciembre 15 de 2025

La tabla No. 2, nos refleja el total de las PQRSDF, que ingresaron por tipología de consulta, durante el segundo semestre de la vigencia 2025, se observa claramente que el mayor volumen de estos derechos de petición son *SOLICITUDES DE INFORMACIÓN*, con un total de 113 radicados, correspondientes al 43% de la totalidad de las PQRSDF recepcionadas durante este periodo de evaluación.

Frente a los programas misionales que ofrece IMVIYUMBO, vemos que hay mayor afluencia en las tipologías de consulta que hace referencia a los programas de *SOLICITUD DE TITULACION DE PREDIOS* con un total de 21 solicitudes equivalentes al 8% y *SOLICITUD DE SUBSIDIO DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA*, con un total de 16 solicitudes equivalentes al 6% de la totalidad de las PQRSDF.

También se observa 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.

 <b>Imvi yumbo</b> <small>Instituto Municipal de Bienestar Urbano y de Vivienda de Interés Social de Yumbo.</small>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"</b> <b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	Código: FO-GCI-08 Versión: 4 Fecha: 4/07/2023 Página 6 de 11
--	---	---

En la tipología que hace referencia la **SOLICITUD DE OTRO SERVICIO**, observamos 30 de estas, alcanzando el 11% 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**, se observa un total de 23 PQRSDF, las cuales representan el 9% de la totalidad, estas solicitudes han sido remitidas por competencia a otras Instituciones y/o dependencias de la Administración Central Municipal para darle continuidad a su trámite.

Este análisis también nos muestra que de un total de 261 PQRSDF, 44 de estas fueron solicitudes internas alcanzando un porcentaje del 17% frente a la totalidad; se aclara que estas solicitudes, son emitidas por el personal que labora en esta entidad para solicitar el disfrute de las vacaciones, auxilios educativos, permisos, entre otros.

## 9. TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRSDF EN EL SEGUNDO 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 a estos.

TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS PQRSDF			
julio 1 a diciembre 15 de 2025			
RANGOS	TOTALES	DETALLE - ANALISIS DE LOS RESULTADOS	
		191	Atendidos de acuerdo con la Política Interna de dar respuesta en 10 días
De 1 a 5 días	122	229	Tramitadas a tiempo dentro de los términos de ley
De 6 a 10 días	69	20	Tramitadas por fuera de los términos de ley
De 11 a 15 días	38	12	Continúan en proceso de trámite
Mas de 15 días	20		
En trámite	12		
<b>TOTAL, PQRDF</b>	<b>261</b>		

Tabla No. 3 Tiempos de respuesta a las PQRSDF julio 1 a diciembre 15 de 2025

 <b>IMVIYUMBO</b> <small>Instituto Municipal de Reforma Urbana y Vivienda de Interés Social del Yumbo</small>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"</b> <b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	Código: FO-GCI-08 Versión: 4 Fecha: 4/07/2023 Página 7 de 11
--	---	---

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

- Se observa que, de un total de 261 solicitudes, 191 PQRSDF fueron contestadas dentro de los términos institucionales para dar respuesta, en los primeros diez (10) días hábiles de haber ingresado a la Institución.
- En cuanto a la totalidad tramitada de acuerdo con los términos del (Art. 14 de la Ley 1755 de 2015), se observa un total de 229 PQRSDF.
- De igual forma se evidenció que un total de 12 PQRSDF, continúan en trámite, sin una respuesta hasta la fecha.
- Se evidencia que durante el segundo semestre de la vigencia 2025, un total de 20 solicitudes, correspondientes al 8% de la totalidad de las PQRSDF, fueron tramitadas por fuera de los términos de la ley (Art.14 de la Ley 1755 de 2015).

#### 10. TOTAL DE PQRSDF QUE INGRESARON A LA INSTITUCIÓN POR AREA DE SERVICIO:

Hace referencia a la cantidad de derechos de petición que recibió cada una de las diferentes áreas de servicio del Instituto Municipal de Reforma Urbana y Vivienda de Interés Social del Yumbo – IMVIYUMBO, durante el segundo semestre del 2025.

TOTAL DE PQRSDF POR AREA DE SERVICIO		
PROCESO	TOTAL	%
GERENCIA	10	4%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	7	3%
OFICINA JURIDICA	37	14%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	50	19%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	2	1%
DIRECCIÓN TECNICA	72	28%
SUBDIRECCIÓN TECNICA	83	32%
<b>TOTAL, PQRSDF</b>	<b>261</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 4 PQRSDF que ingresaron por área de servicio a la institución julio 1 a diciembre 15 de 2025

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

La tabla No. 4, muestra la totalidad de las PQRSDF recibidas por área de servicio, se observa que la mayor cantidad de estos derechos de petición están dirigidos a la Subdirección Técnica con un total de 83 y a la Dirección Técnica con un total de 72 PQRSDF, alcanzando entre las dos un porcentaje de 59% de la totalidad.

Lo anterior, 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 50 derechos de petición alcanzando el 19% y la Oficina Jurídica con un total 37 PQRSDF equivalentes al 14% de la totalidad.

En cuanto a las demás áreas de servicio, se puede observar que se mantienen dentro de un rango de 0 al 10 PQRSDF recibidas.

#### 11. TOTAL, DE PRQSDF QUE FUERON TRAMITADAS POR FUERA DE LOS TERMINOS DE LEY (Art 14 de la LEY 1755 de 2015)

TOTAL, DE PQRSDF POR AREA DE SERVICIO QUE FUERON TRAMITADAS POR FUERA DE LOS TERMINOS DE LEY (Art 14 de la LEY 1755 de 2015)	
PROCESO	TOTAL
GERENCIA	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0
OFICINA JURIDICA	0
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	0
DIRECCIÓN TECNICA	12
SUBDIRECCIÓN TECNICA	7
<b>TOTAL, PQRSDF</b>	<b>20</b>

Tabla No. 5 PQRSDF tramitadas por fuera de los términos de ley – julio 1 a diciembre 15 de 2025

## INFORME DE CONTROL INTERNO

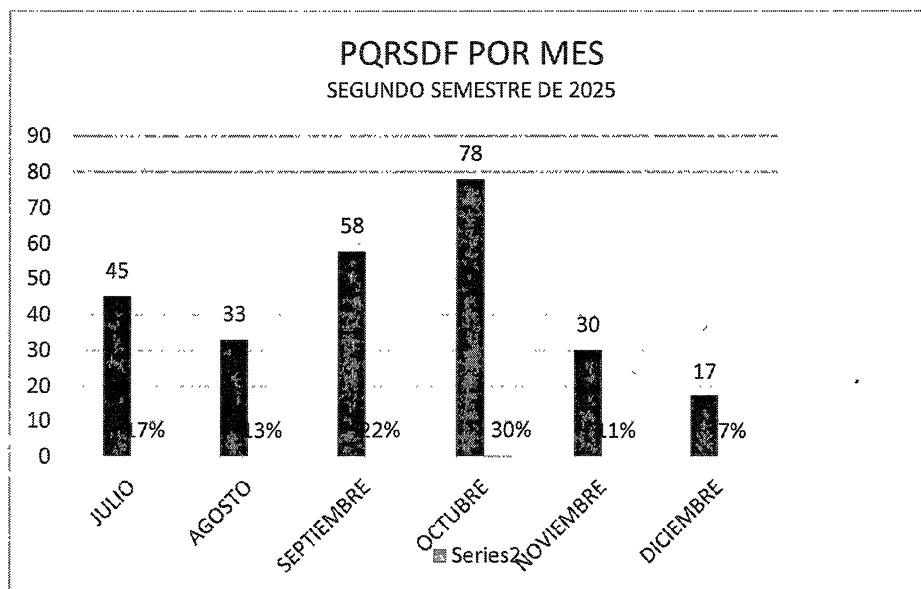
Código: FO-GCI-08	
Versión:	4
Fecha:	4/07/2023

Página 9 de 11

La tabla No. 5, detalla por área de servicio el total de PQRSDF que fueron tramitadas por fuera de los términos de ley (Art 14 de la Ley 1755 de 2015), se observa una totalidad de 20 derechos de petición atendidos después de los 15 días 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 12 PQRSDF, seguido por el área de la Subdirección Técnica con un total de 7 PQRSDF y la Dirección Administrativa y Financiera con un total de 1 PQRSDF. Las demás áreas no presentan registros de incumplimiento de los términos de la presente ley.

### 12. MEDICION DE INGRESO DE PQRSDF POR MES:

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



Gráfica No. 1 Medición de PQRSDF por mes – julio a diciembre de 2025

La gráfica refleja el comportamiento obtenido durante el segundo semestre de la vigencia fiscal 2025, en cuanto al volumen de ingreso de PQRSDF por mes, se observa claramente el registro mas alto en el mes de octubre con un total 78 PQRSDF, alcanzando el 30% de la totalidad.

En cuanto al registro mas bajo, este se ubica en el mes de diciembre con un total de 17 PQRSDF alcanzando el 7% de la totalidad. (Se aclara que este valor se tomó con corte del 1 al 15 de diciembre de la presente vigencia 2025).

 <b>IMVIYUMBO</b> <small>Instituto Municipal de Reinserción Urbana y de Vivienda de Inviés Sociedad de Vivienda</small>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"</b> <b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	Código: FO-GCI-08 Versión: 4 Fecha: 4/07/2023 Página 10 de 11
--	---	--

### 13. CALIDAD DE LA INFORMACION:

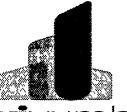
Para evaluar la calidad de la información se toma una muestra de 6 PQRSDF de forma aleatoria, se verifica que las respuestas de estos derechos petición sean claras en el lenguaje utilizado y eficaces frente a la solicitud realizada por los usuarios y/o ciudadanos.

RADICADO ENTRADA	RADICADO DE SALIDA
20250805-100-001269E	Respuesta a solicitud Rad. 20250813-100-001307E
20250922-100-001475E	Respuesta a solicitud Rad. 20251008-100-001584E
20250815-100-001384E	Respuesta a solicitud Rad. 20250905-100-001389E
20250805-100-001270E	Respuesta a solicitud Rad. 20250811-100-001294E
20250625-100-001066E	Respuesta a solicitud Rad. 20250701-100-001083E
20250730-100-001251E	Respuesta a solicitud Rad. 20250805-100-001273E

Como resultado de esta evaluación se observó que las respuestas dadas a estas PQRSDF son de calidad y en un lenguaje claro, permitiendo resolver de fondo las inquietudes de los peticionarios y en concordancia con la normativa que rige el actuar de esta institución.

### 14. RECOMENDACIONES:

- Programar mesa de trabajo con el administrador del aplicativo de gestión documental (Organización Documental Integral ODIN) con el fin de revisar las fallas presentes en el cargue de las repuestas y en la medición de los tiempos de respuesta que desde esta herramienta digital se realiza.
- Debido a los resultados obtenidos en el presente seguimiento, se evidencia la necesidad de continuar implementando mecanismos de control, frente a la recepción y trámite de las PQRSDF que llegan a esta Institución Pública, a través del desarrollo continuo de monitoreos de primera línea que permitan medir constantemente el tiempo de respuesta de estos derechos de petición; de igual forma, desarrollando charlas y/o capacitaciones que generen conciencia sobre el adecuado manejo y cumplimiento que se le debe brindar a las PQRSDF que llegan a IMVIYUMBO.
- Es importante tener en cuenta que el incumplimiento a los términos de Ley (Art 14 de la Ley 1755 de 2015) y la inexactitud en las respuestas de los PQRSDF pueden llegar a la materialización del riesgo Posibilidad de afectación económica y reputacional por incumplimiento en la atención y/o

 <b>Imviyumbo</b> <small>Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y de Vivienda de la Unidad Soñada de Yumbel</small>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"</b> <b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	<b>Código: FO-GCI-08</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;"><b>Versión:</b></td><td style="padding: 2px; text-align: center;"><b>4</b></td></tr> <tr> <td style="padding: 2px;"><b>Fecha:</b></td><td style="padding: 2px; text-align: center;"><b>4/07/2023</b></td></tr> </table> <p style="margin-top: 5px;"><b>Página 11 de 11</b></p>	<b>Versión:</b>	<b>4</b>	<b>Fecha:</b>	<b>4/07/2023</b>
<b>Versión:</b>	<b>4</b>					
<b>Fecha:</b>	<b>4/07/2023</b>					

respuesta oportuna a las PQRSDF y tutelas, situación que actualmente se viene presentando, tal como queda reportado en este informe con un total de 20 PQRSDF tramitados por fuera de los términos de ley. Por esta razón, se recomienda desarrollar las respectivas estrategias para no dejar vencer los términos de ley.

#### 15. CONCLUSIONES:

Teniendo en cuenta la totalidad de las PQRSDF recepcionadas durante este periodo de evaluación (01 de julio al 15 de diciembre del 2025), se recibieron un total de 261 PQRSDF, de las cuales, a la fecha del corte de este informe, 229 solicitudes fueron tramitadas dentro de los términos de ley (Art. 14 de la Ley 1755 de 2015), mientras que 20 de estas se tramitaron por fuera de estos términos y 12 continúan en trámite.

Se concluye el presente informe de seguimiento generando una alerta a todos los procesos que incumplieron frente a la atención y tramite de las peticiones, por fuera de los tiempos de respuesta establecidos en la ley.

  
**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