

	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, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES CON CORTE DE ENERO 1 A MAYO 31 DE 2026

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 todas las PQRSDF que llegan a esta entidad.

1. FECHA DE REALIZACIÓN DEL SEGUIMIENTO: 16 de Junio de 2026

2. MARCO NORMATIVO:

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

3. CRITERIOS DE LA EVALUCION:

- Procedimiento de Recepción y Trámite de las PQRSDF, PR-GGE-02 (V4)
- Reporte de Respuestas General en el aplicativo de la organización documental Integral "ODIN"
- Información suministrada por el Profesional Universitario adscrito a la Gerencia.

4. 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.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

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

- Verificar el cumplimiento del procedimiento PR-GGE-02 V(4), 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 periodo de enero 1 a mayo 31 de la vigencia 2026.
- Verificar la no materialización de riesgos de gestión ni de corrupción contemplados en los Mapas de Riesgos relacionados con la ejecución del procedimiento Gestión de PQRSDF, en el presente periodo de evaluación.

5. ALCANCE:

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas en la Entidad, durante el periodo comprendido entre enero 1 a mayo 31 de la actual vigencia 2026.

6. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO.

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 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,

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

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 las PQRSDf allegadas y registradas en el aplicativo de gestión documental, *Organización Documental Integral – ODIN*, durante enero 1 a mayo 31 de la actual vigencia 2026.

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.

6.1. CANALES DE ATENCIÓN:

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

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:

ATENCION PQRSDF - IMVIYUMBO	
CANAL DE ATENCIÓN	Cantidad de PQRSDF
CORREO ELECTRONICO pqrs@imviyumbo.gov.co	1
PAGINA WEB	0
UNIDAD DE CORRESPONDENCIA	152
TOTAL	153

Tabla No. 1 CANALES DE ATENCION DE LAS PQRSDF –enero 1 a mayo 31 de 2026

Una vez evaluada la información correspondiente a las PQRSDF, se observa que durante el periodo de (enero 1 a mayo 31 del 2026), se presentó una totalidad de 153 PQRSDF de las cuales 152 fueron recepcionadas a través de la unidad de correspondencia (ventanilla) y solo 1 a través del correo electrónico de pqrs@imviyumbo.gov.co.

Cabe anotar que se verifico en la página web de IMVIYUMBO "<https://www.imviyumbo.gov.co/>", la existencia de un enlace asociado al diligenciamiento de las PQRSDF de manera directa a través de este medio virtual, de igual forma se evidencio que este servicio sea ha venido promocionado por medio de un video informativo, a través de las redes sociales con que cuenta la institución (Instagram y Facebook).

6.2. 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

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: FO-GCI-08
	INFORME DE CONTROL INTERNO		Versión: 4
			Fecha: 4/07/2023
	Página 5 de 11		

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 materia de vivienda.

A continuación, reflejamos en la tabla No. 2, los resultados obtenidos durante el periodo de enero 1 a mayo 31 de la actual vigencia fiscal 2026.

PQRSDF POR TIPOLOGIA DE CONSULTA ENERO 1 A MAYO 31 DE LA VIGENCIA 2026		
TIPOLOGIA	TOTAL	%
SOLICITUD DE INFORMACION	75	49%
SOLICITUD DE SUBSIDIO DE VIVIENDA	6	4%
SOLICITUD DE SUBSIDIO DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	4	3%
SOLICITUD DE TITULACION DE PREDIO	7	5%
SOLICITUD DE REUBICACION	2	1%
SOLICITUD OTRO SERVICIO	26	17%
SOLICITUD DE SUBSIDIO CONSTRUCCIÓN EN SITIO PROPIO	0	0%
SOLICITUDES INTERNAS	28	18%
REMISION POR COMPETENCIA	5	3%
TOTAL, PQRSDF POR VIGENCIA	153	100%

Imagen No. 2 totales por tipología de consulta de las PQRSDF enero 1 a mayo 31 de 2026

La tabla No. 2, nos refleja el total de las PQRSDF, que ingresaron por Tipología de Consulta, durante el periodo de enero 1 a mayo 31 de la vigencia 2026, se observa claramente que el mayor volumen de estos derechos de petición son **SOLICITUDES DE INFORMACIÓN**, con un total de 75 radicados, correspondientes al 49% 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 siguientes tipologías de consulta **SOLICITUDES DE TITULACION DE PREDIOS** con un total de 7 solicitudes equivalentes al 5% y **SOLICITUDES DE SUBSIDIO DE VIVIENDA**, con un total de 6 solicitudes equivalentes al 4% 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.

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

En la tipología que hace referencia la *SOLICITUD DE OTRO SERVICIO*, observamos un total de 26 de estas, alcanzando el 17% 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 5 PQRSDF, las cuales representan el 3% 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 153 PQRSDF, 28 de estas fueron solicitudes internas alcanzando un porcentaje del 18% 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, certificaciones laborales, entre otros.

6.3. TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRSDF EN EL PERIODO DE ENERO 1 A MAYO 31 DE LA VIGENCIA 2026

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 estos.

TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS PQRSDF ENERO 1 A MAYO 31 de 2026			
RANGOS	TOTALES	DETALLE - ANALISIS DE LOS RESULTADOS	
De 1 a 5 días	77	112	Atendidos de acuerdo con la Política Interna de dar respuesta en 10 días
De 6 a 10 días	35		
De 11 a 15 días	25	137	Tramitadas a tiempo dentro de los términos de ley (Art 14 de la LEY 1755 de 2015)
Mas de 15 días	3	3	Tramitadas por fuera de los términos de ley (Art 14 de la LEY 1755 de 2015)
En trámite	13	13	Continúan en proceso de trámite
TOTAL, PQRSDF	153		

Tabla No. 3 TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS PQRSDF enero 1 a mayo 31 de 2026

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI" INFORME DE CONTROL INTERNO		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 periodo de enero 1 a mayo 31 de la vigencia 2026.

- Se observa que, de un total de 153 solicitudes, 112 PQRSDF fueron contestadas dentro de los términos institucionales de 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 137 PQRSDF.
- De igual forma se evidencio que un total de 13 PQRSDF continúan en curso de su trámite, sin una respuesta hasta la fecha.
- Se evidencia que durante el periodo de enero 1 a mayo 31 de la vigencia 2026, un total de 3 solicitudes, correspondientes al 2% de la totalidad de las PQRSDF, fueron tramitadas por fuera de los términos de la ley (Art 14 de la Ley 1755 de 2015).

6.4. 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 periodo de enero 1 a mayo 31 de la vigencia 2026.

TOTAL, DE PQRSDF POR AREA DE SERVICIO		
PROCESO	TOTAL	%
GERENCIA	15	10%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	10	7%
OFICINA JURIDICA	16	10%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	31	20%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	1	1%
DIRECCIÓN TECNICA	32	21%
SUBDIRECCIÓN TECNICA	48	31%
TOTAL, PQRSDF	153	100%

Tabla No. 4 PQRSDF que ingresaron por área de servicio a la institución enero 1 a mayo 31 de 2026

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI" INFORME DE CONTROL INTERNO		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 48 y a la Dirección Técnica con un total de 32 PQRSDF. Alcanzando entre las dos un porcentaje de 52% 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 31 derechos de petición alcanzando el 20% de la totalidad.

En cuanto a las demás áreas de servicio, se puede observar que se mantienen dentro de un rango de 1 al 16 PQRSDF recibidas.

6.5. 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)	
ROCESO	TOTAL
GERENCIA	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0
OFICINA JURIDICA	0
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	0
DIRECCIÓN TECNICA	1
SUBDIRECCIÓN TECNICA	2
TOTAL, PQRSDF	3

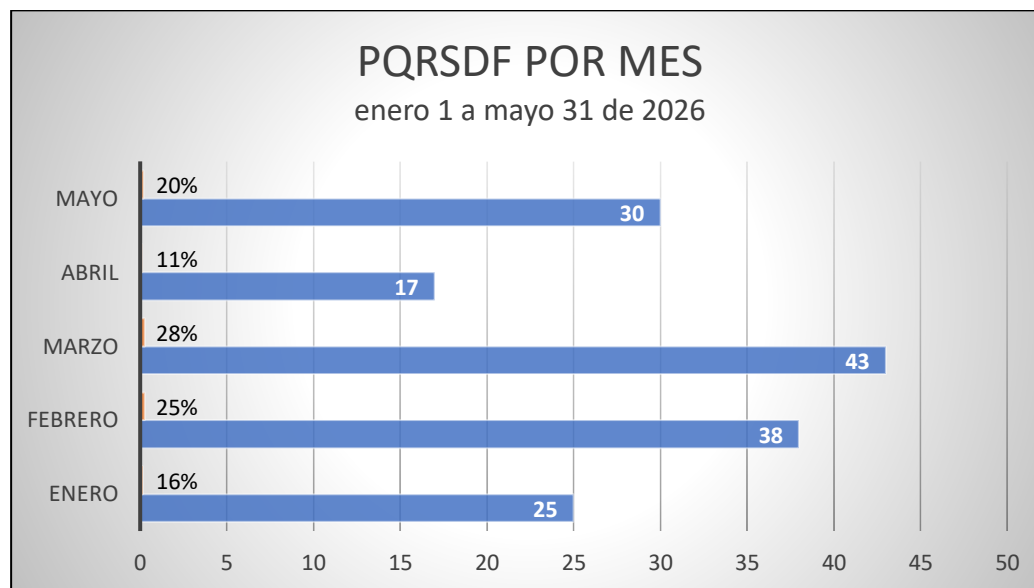
Tabla No. 5 PQRSDF tramitadas por fuera de los términos de ley – enero 1 a mayo 31 de 2026

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 3 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 la Subdirección Técnica con un total de 2 PQRSDF, seguido por el área de la Dirección Técnica con un total de 1 PQRSDF. Las demás áreas no presentan registros de incumplimiento de los términos de la presente ley.

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

6.6. 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.



Grafica No. 1 Medición de PQRSDF por mes – enero 1 a mayo 31 de 2026

La grafica refleja el comportamiento obtenido durante el periodo de enero 1 a mayo 31 de la vigencia 2026, en cuanto al volumen de ingreso de PQRSDF por mes, se observa claramente el registro mas alto en el mes de marzo con un total 43 PQRSDF, alcanzando el 28% de la totalidad.

En cuanto al registro mas bajo, este se ubica en el mes de abril con un total de 17 PQRSDF alcanzando el 11% de la totalidad.

7.8. CALIDAD DE LA INFORMACION:

Para evaluar la calidad de la información se toma una muestra de 3 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.

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

RADICADO ENTRADA	ASUNTO	RADICADO DE SALIDA
20260127-100-000177E	Solicitud de titulación de predio	Respuesta a solicitud Rad. 20260211-100-000228E
20260205-100-000209E	Solicitud de información proyectos de la estancia	Respuesta a solicitud Rad. 20260206-100-000216E
20260507-100-000640E	Solicitud de información – copia plana de un predio	Respuesta a solicitud Rad. 20260514-100-000682E

Tabla No. 6, muestra PQRSD para revisar calidad de respuestas – enero 1 a mayo 31 de 2026

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

8. RECOMENDACIONES:

- Nuevamente, durante el proceso de verificación de la información que reposa en el aplicativo de gestión documental (Organización Documental Integral ODIN) relacionada con las PQRSDS, se evidenciaron fallas en la medición de los tiempos de respuesta que desde esta herramienta digital se realiza, generando datos errados sobre los tiempos de respuesta, por lo cual la semaforización de alerta que este aplicativo produce frente a la medición de estos tiempos no es confiable.
- Dada la necesidad medir estadísticamente las diferentes PQRSDF, radicadas en el aplicativo de gestión documental (Organización Documental Integral ODIN) para poder conocer los servicios que más solicita la comunidad a esta entidad, se recomienda establecer unas tipologías de consulta que permitan identificar y catalogar estadísticamente estas PQRSDF.
- Se recomienda continuar implementando mecanismos de control, frente a la recepción y trámite de las PQRSD que llegan a esta Institución Pública, a través del desarrollo continuo de monitoreos que permitan medir constantemente el tiempo de respuesta de estos derechos de petición. Lo anterior con fin de que se eviten situaciones de riesgo frente al incumplimiento de los términos de ley contenidos en el Art 14 de la Ley 1755 de 2015.
- Se recomienda programar y ejecutar charlas y/o capacitaciones con el personal de planta y de apoyo con el fin de generar conciencia sobre el

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

adecuado manejo y cumplimiento que se le debe brindar a las PQRSD que llegan a IMVIYUMBO.

9. CONCLUSIONES:

Durante el periodo de evaluación (enero 1 a mayo 31 del 2026), se recibieron un total de 153 PQRSD, de las cuales, a la fecha del corte de este informe, 137 solicitudes, fueron tramitadas dentro de los términos de ley (Art 14 de la Ley 1755 de 2015), 13 continúan en curso de trámite y los 3 restantes fueron atendidas por fuera de dichos términos de ley.

Teniendo en cuenta lo anterior, una vez realizada esta evaluación se concluye con un porcentaje de cumplimiento del 98% frente al trámite dentro de los términos de ley. Cabe anotar que las PQRSDF que se encuentran en curso de trámite también se tuvieron en cuenta en este cumplimiento por que continúan vigentes sin vencimiento de términos.

FIRMADO ORIGINAL.

GLORIA AMPARO MORALES ALVEAR

Jefe oficina de Control Interno

*Proyecto: Jorge Enrique Martínez Cabrera – Contratista de Apoyo a la Gestión
Aprobó: Gloria Amparo Morales Alvear – Jefe Asesora de Control Interno*