

INFORME DE ATENCION A PQRS REALIZADAS EN EL INSTITUTO MUNICIPAL DE LA REFORMA URBANA Y VIVIENDA DE PASTO – INVIPASTO

CUARTO TRIMESTRE 2025

CONTROL INTERNO

OBJETIVO: Realizar seguimiento a las PQRSD radicadas en el Instituto, con el fin de verificar el cumplimiento en la atención y la oportunidad en la respuesta para dar cumplimiento a la normatividad vigente y al mejoramiento continuo en la prestación del servicio.

ALCANCE

Aplica a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y las diferentes solicitudes de información ante el Instituto, correspondiente al cuarto trimestre de 2025.

NORMATIVIDAD

Constitución Política de Colombia - Art. 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales"

Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones", artículo 12 literal i) "Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente".

Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: "La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular".

Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

Ley 1755 del 30 de junio 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". Establece el derecho fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, obteniendo una pronta resolución. El Código regula el procedimiento para estas solicitudes, incluyendo los plazos para responder y las consecuencias por incumplimiento.

INFORME DE ATENCION Y SEGUIMIENTO A PQRS REALIZADAS EN EL INSTITUTO MUNICIPAL DE LA REFORMA URBANA Y VIVIENDA DE PASTO – INVIPASTO DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2025.

La Oficina de Control Interno presenta el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las diferentes subdirecciones pertenecientes al Instituto Municipal de la Reforma Urbana y Vivienda de Pasto - INVIPASTO durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre del año 2025, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

Con el propósito de contar con el control conceptual que da el lineamiento institucional al presente documento, se presentan las siguientes definiciones:

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución (Ley 1755 de 2015. Artículo 13).

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: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

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.

EL Instituto municipal de la reforma urbana y vivienda de Pasto INVIPASTO, atiende el proceso de PQRSD, por diferentes canales de recepción, como son por atención presencial, por atención telefónica, por atención virtual (página web, correo electrónico , chat y por correspondencia, posteriormente la persona encargada del manejo de las PQRSD, les asigna un número de radicado, el cual es anotado en estricto orden de llegada en el libro radicador y seguidamente los envía por correo electrónico a cada una de las personas encargadas de dar respuesta a cada una de las PQRSD.

Según la ley 1755 de 2015 los tiempos de respuesta a los requerimientos que ingresen a una entidad son:

SOLICITUD	DÍAS HÁBILES
Denuncias	15
Derecho de Petición	15
Felicitación	15
Petición de consulta	30
Petición de documentos	10
Petición de información	10
Quejas	15
Reclamos	15
Sugerencias	15

Es importante señalar que actualmente el proceso de atención a PQRS en el instituto de la reforma urbana y vivienda de Pasto – INVIPASTO, se lleva mediante una herramienta sencilla denominado “control de correspondencia”, sin embargo, se pudo comprobar que la herramienta presenta ciertas limitantes que no permiten que el manejo de las PQRS sea el más adecuado, es decir no permite hacer una trazabilidad de las PQRS y además no genera alertas que permitan controlar los términos de respuesta de las PQRS, por esta razón el Instituto ha adelantado los mecanismos necesarios para retomar la implementación del sistema de gestión documental denominado ORFEO para el seguimiento de PQRS, actualmente se está llevando a cabo capacitaciones y puesta en marcha sobre el manejo de este programa a todo el personal del Instituto.

Con la implementación del sistema de gestión documental ORFEO, INVIPASTO, pretende dar una solución más eficaz al seguimiento de PQRS, debido a que este sistema es muy completo, permite dar una trazabilidad y seguimiento a las solicitudes, es decir saber si la solicitud fue enviada a otra dependencia para su respuesta, genera alertas para contestar las PQRS en los tiempos establecidos o si dichas solicitudes se encuentran vencidas o próximos a vencer, además permite obtener informes estadísticos y almacenar las solicitudes de manera digital, los usuarios pueden hacer seguimiento a las solicitudes para mirar en qué estado se encuentra su solicitud y quien debe contestarla.

RESULTADOS ATENCIÓN PQRS AÑO 2025

Para la vigencia 2025, se presentan una totalidad de 684 solicitudes de PQRS, distribuidos así: peticiones 672, quejas 5, sugerencias 6 denuncias 1.

PQRS	2025				
	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	TOTAL
Peticiones	140	160	194	178	672
Quejas	0	1	2	2	5
Reclamos	0	0	0	0	0
Sugerencias	6	0	0	0	6
Denuncias	0	1	0	0	1
TOTAL	146	162	196	180	684

OPORTUNIDAD EN LA ATENCION AÑO 2025

Para la vigencia 2025, se presentan una totalidad de 684 solicitudes de PQRSD, de las cuales 598 se contestaron de manera oportuna, 86 presentan inoportunidad en la contestación dentro de los términos de ley. El porcentaje de cumplimiento de manera oportuna en la vigencia 2025 es de 88%.

AÑO 2025	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Total
Total, PQRSD	146	162	196	180	684
Oportunidad en la respuesta	133	146	174	145	598
Inoportunidad	13	16	22	35	86
Porcentaje cumplimiento	91%	90,12%	88,78%	80,56%	88%

DISTRIBUCION DE PQRD POR TIPO DE SOLICITUD IV TRIMESTRE 2025

En el periodo de tiempo comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre del año 2025 se recibieron en INVIPASTO un total de 180 PQRSD, en el siguiente cuadro se pueden apreciar la distribución por tipo de solicitud así:

DISTRIBUCION DE PQRSD POR TIPO DE SOLICITUD		
TIPO DE SOLICITUD	TOTAL	PORCENTAJE
PETICIONES	178	98.89 %
QUEJAS	2	1.11 %
RECLAMO	0	0
SUGERENCIA	0	0
DENUNCIA	0	0%
TOTAL	180	100%

El tipo de solicitud que más se presenta son las peticiones con un total de 180 el cual nos representa un porcentaje del 98.89 % seguido por quejas con un total de 2 las cuales representan el 1.11 %, no se presentan solicitudes por concepto de reclamos, sugerencias o denuncias.

DISTRIBUCION DE PQRS POR DEPENDENCIA IV TRIMESTRE 2025

El instituto de la reforma urbana y vivienda de Pasto INVIPASTO, cuenta con 6 Dependencias las cuales se nombran a continuación: Dirección ejecutiva, inspección y vigilancia, administrativa y financiera, oficina jurídica, subdirección técnica, oficina de control interno, la distribución de PQRS por dependencia se puede observar en el siguiente cuadro:

DISTRIBUCION DE PQRSD POR DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRSD	PORCENTAJE
SUBDIRECCION TECNICA	63	35 %
OFICINA JURIDICA	61	33.90 %
SUBDIRECCION ADTIVA Y FINANCIERA	25	13.89 %
DIRECCION	16	8.88 %
SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	13	7.22 %
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	1.11 %

El área que tiene más solicitudes por su misionalidad es la Subdirección Técnica con 63 PQRSD que representan el 35 % de las recibidas en INVIPASTO, seguidas por la Oficina Asesora Jurídica con 61 PQRSD que representa el 33.90 %, la subdirección Administrativa y Financiera con 25 PQRSD que representa el 13.89 %, la Dirección Ejecutiva con 16 PQRSD que representa el 8.88 %, la Subdirección de Inspección y Vigilancia 13 PQRSD que representan el 7.22% y finalmente la oficina asesora de Control Interno con 2 PQRSD que representa el 1.11 %.

OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD IV TRIMESTRE 2025

En el siguiente cuadro se puede apreciar las PQRSD que tuvieron una respuesta oportuna y las PQRSD que se contestaron de manera inoportuna o pendientes por contestar.

PQRD TOTAL	CON RESPUESTA OPORTNA	%	RESPUESTA EXTEMPORANEA O SIN RESPUESTA	%
180	145	80.56%	35	19.44 %

Los anteriores valores se obtuvieron del reporte de seguimiento a la correspondencia, documento en formato Excel de PQRSD entregado por la funcionaria encargada de su manejo, se pudo comprobar al realizar el seguimiento en INVIPASTO durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2025, que de las 180 PQRSD recibidas, fueron contestadas en los tiempos establecidos por la normatividad un total de 145 PQRSD que representan el 80.56 % y se evidencia que 35 PQRSD que representan el 19.44 % fueron contestadas de manera extemporánea o se encuentran pendientes.

RELACION DE PQRSD PENDIENTES POR CONTESTAR IV TRIMESTRE 2025

La información que se relaciona en la siguiente tabla demuestra que existen PQRSD a los cuales no se ha generado respuesta hasta el día 22 de enero del presente año 2026, fecha corte del informe

DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRSD	PORCENTAJE
OFICINA JURIDICA	7	3.5 %

SUBDIRECCION TECNICA	23	3 %
SUBDIRECCION ADTIVA Y FINANCIERA	5	1.53 %
TOTAL	35	8.16%

COMPARATIVO PQRSD PRIMER, SEGUNDO, TERCER IV TRIMESTRE 2025

A continuación, se presenta el comparativo de PQRSD presentadas ante el Instituto correspondiente al primer segundo, tercer y cuarto trimestre de 2025.

COMPARATIVO PQRSD 2025				
TIPO DE SOLICITUD	I TRIMESTRE 2025	II TRIMESTRE 2025	III TRIMESTRE 2025	IV TRIMESTRE 2025
PETICIONES	140	160	194	180
QUEJAS	0	1	2	2
RECLAMO	0	0	0	0
SUGERENCIA	6	0	0	0
DENUNCIA	0	1	0	0
TOTAL	146	162	196	180

De acuerdo al comparativo entre el primer, segundo y tercer trimestre año 2025 teniendo en cuenta el número de PQRSD, se puede concluir que:

Peticiones: En el I trimestre del 2025 se presentan 140, en el II trimestre 2025 se presentaron 160, en el III trimestre de 2025 se presentaron 196 y en IV trimestre hay una reducción de las 18 peticiones respecto al anterior trimestre con 178 peticiones.

Quejas: En el I trimestre del año 2025 no se presentaron quejas, el II trimestre 2025 se presentó 1 queja, en el III trimestre se presentó 1 queja y en el IV trimestre se presentaron 2 quejas.

Sugerencias: En el I trimestre del año 2025 se presentaron 6, en el II trimestre no se presentaron sugerencias, en el III trimestre no se presentaron sugerencias y en el IV trimestre no se presentaron sugerencias.

Denuncias: En el I trimestre del año 2025 no se presentaron denuncias, el II trimestre 2025 se presentó 1 denuncia, en el III trimestre no se presentaron y en el IV trimestre no se presentaron denuncias.


CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Para el cuarto trimestre, el tipo de solicitud más frecuente es la petición, con un porcentaje del 98,89 % es decir la casi totalidad de las PQRSD que llegan al Instituto son por esta tipología, motivos de interés general o particular útil para los ciudadanos, quienes a través de ella buscan obtener respuesta pronta, oportuna y completa sobre sus inquietudes o requerimientos de información.

- Se contestaron 145 solicitudes de forma oportuna, de las 180 presentadas ante el Instituto, en el cuarto trimestre de 2025.
- La mayor cantidad de solicitudes para dar respuesta se presentan para la competencia de la subdirección técnica con 63 solicitudes, para la oficina jurídica 61 solicitudes, para la subdirección administrativa y financiera 25 solicitudes, dirección, 16, para la subdirección de inspección y vigilancia 13 solicitudes y finalmente la oficina de control interno 2 solicitudes
- En el cuarto trimestre, se evidencia inoportunidad en 35 solicitudes por contestar hasta la fecha de corte del informe 31 de diciembre de 2025.
- Se verifica que en el cuarto trimestre 2025 se presentaron 180 PQRSD mayor numero que el tercer trimestre que se presentaron 196 solicitudes. En el segundo trimestre se presentaron 162, y en el primer trimestre se presentaron 146.
- Para la vigencia 2025, se presentan una totalidad de 684 solicitudes de PQRSD, distribuidos así: peticiones 672, quejas 5, sugerencias, 6 denuncias 1. Las peticiones son las de mayor frecuencia que se radican en la Institución
- Para la vigencia 2025, se presentan una totalidad de 684 solicitudes de PQRSD, de las cuales 598 se contestaron de manera oportuna, 86 presentan inoportunidad en la contestación dentro de los términos de ley. El porcentaje de cumplimiento de manera oportuna en la vigencia 2025 es de 88%.
- Se reconoce el esfuerzo realizado por la directiva del Instituto Municipal de la Reforma Urbana y Vivienda de Pasto, por adelantar a partir del mes de julio del presente año la implementación del sistema ORFEO, esta acción permitirá dar solución a las limitantes que posee el actual aplicativo de manejo de correspondencia.
- Es importante continuar implementando acciones de mejora para gestionar el riesgo relacionado inoportunidad en las respuestas a las PQRSD, debido a las contestadas por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los líderes de proceso monitoreen los términos de las contestaciones a las solicitudes de su competencia para mitigar la materialización del riesgo.
- Es importante documentar un procedimiento de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) sirve para canalizar la comunicación entre la ciudadanía y el Instituto, con criterios estandarizados para la atención de manera formal y organizada a las necesidades de las partes interesadas facilitando la resolución de sus solicitudes y la mejora continua de los servicios.
- Se recomienda asignar un buzón de sugerencias interno facilitando la comunicación abierta, fomenta la participación de los funcionarios y ciudadanos al momento de atención y nos permite identificar áreas de mejora.

- Es importante definir una meta de oportunidad de respuesta ante las PQRSD que ingresan al instituto

Atentamente,



DEYSY MARIBEL LASSO CARDENAS
Asesor Control Interno

Proyecto,

Ricardo Insuasty – Profesional Contratista