

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

PRIMER 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 primer trimestre de 2025 así como también las felicitaciones ante la prestación del servicio.

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 PRIMER 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 enero al 31 de marzo del presente 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 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 software es muy completo, permite dar una trazabilidad y seguimiento a la 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.

DISTRIBUCION DE PQRS POR TIPO DE SOLICITUD.

En el periodo de tiempo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo del presente año 2025 se recibieron en INVIPASTO un total de 146 PQRS, en el siguiente cuadro se pueden apreciar la distribución de las PQRS por tipo de solicitud así:

DISTRIBUCION DE PQRS POR TIPO DE SOLICITUD		
TIPO DE SOLICITUD	No.	PORCENTAJE
PETICIONES	140	95.89 %
QUEJAS	0	0
RECLAMO	0	0
SUGERENCIA	6	4.11 %
DENUNCIA	0	0
TOTAL	146	100%

El tipo de solicitud que más se presenta son las peticiones con un total de 140% el cual nos representa un porcentaje del 95.89%, seguido por sugerencias con un total de 6 las cuales representan el 4.11 %, no se presentan solicitudes por concepto de reclamos, quejas o denuncias.

DISTRIBUCION DE PQRS POR DEPENDENCIA.

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, la distribución de PQRS por dependencia se puede observar en el siguiente cuadro:

DISTRIBUCION DE PQRS POR DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRS	PORCENTAJE
SUBDIRECCION TECNICA	48	32.89 %
OFICINA JURIDICA	43	29.45 %
SUBDIRECCION ADVA Y FINANCIERA	21	14.38 %
DIRECCION EJECUTIVA	16	10.99 %
SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	14	9.59 %
OFICINA DE CONTROL INTERNO	4	2.7 %
TOTAL	146	100%

La mayor cantidad de solicitudes para dar respuesta se presentan para la Subdirección Técnica con 48 peticiones representando 32.89 % del total radicadas en INVIPASTO. Seguidas por la oficina jurídica con 43 solicitudes, que representa el 29.45%, continua la subdirección administrativa y financiera con 21 solicitudes que representa el 14.38%, la oficina de dirección ejecutiva con peticiones que representa el 10.99%, la subdirección de inspección y vigilancia con 14 solicitudes que representan el 9.59% y finalmente la oficina asesora de control interno con 4 solicitudes que representa el 2.7% del total de PQRS presentadas ante el Instituto.

OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS DE LAS PQRS

En el siguiente cuadro se puede apreciar las PQRS que tuvieron una respuesta oportuna y las PQRS que se contestaron de manera inoportuna.

PQRS TOTAL	CON RESPUESTA OPORTUNA	PORCENTAJE	RESPUESTA EXTEMPORANEA	PORCENTAJE
146	133	91,10%	13	8,90%

Los anteriores valores se obtuvieron del reporte en Excel de PQRS 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 enero al 31 de marzo de 2025, que de las 146 PQRS recibidas, fueron contestadas en los tiempos establecidos por la normatividad un total de 133 PQRS que representan el 91,10 % y se evidencia que 13 PQRS que representan el 8,90 % fueron contestadas por fuera del tiempo determinado por la ley.

A continuación, se presentan las dependencias que contestaron de forma inoportuna 13 solicitudes de su competencia:

DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRD CONTESTADAS DE FORMA INOPORTUNA
SUBDIRECCION TECNICA	4
OFICINA JURIDICA	3
SUBDIRECCION ADVA Y FINANCIERA	2
SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	2
OFICINA JURIDICA - SUBDIRECCION TECNICA	2
DIRECCION EJECUTIVA	0
CONTROL INTERNO	0
TOTAL	13

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El tipo de solicitud más frecuente es la petición, con un porcentaje del 95,89 % 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 dieron respuestas a la totalidad de las PQRSD correspondientes al primer trimestre de 2025.
- Se contestaron 133 solicitudes de forma oportuna, de las 146 presentadas ante el Instituto, en el primer trimestre de 2025.
- La mayor cantidad de solicitudes para dar respuesta se presentan para la competencia de la subdirección técnica con 48 solicitudes, para la oficina jurídica 43 solicitudes, para la subdirección administrativa y financiera 21 solicitudes.
- Se evidencia inoportunidad en 13 solicitudes para la contestación de su respuesta de acuerdo al termino establecido contemplado en la normatividad legal vigente (Artículo 14 de la ley 1755 del 2015).
- 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.
- Se recomienda implementar a la mayor brevedad el sistema de gestión documental (ORFEO) que permitirá dar solución a las limitantes que posee la actual herramienta.

- 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.

Atentamente,



DEYSY MARIBEL LASSO CARDENAS
Asesor Control Interno

Proyecto,

Ricardo Insuasty – Profesional Contratista