

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

TERCER 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 tercer 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 TERCER 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 julio al 30 de septiembre 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 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.

DISTRIBUCION DE PQRS POR TIPO DE SOLICITUD III TRIMESTRE 2025

En el periodo de tiempo comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre del presente año 2025 se recibieron en INVIPASTO un total de 196 PQRS, en el siguiente cuadro se pueden apreciar la distribución por tipo de solicitud así:

DISTRIBUCION DE PQRS POR TIPO DE SOLICITUD		
TIPO DE SOLICITUD	TOTAL	PORCENTAJE
PETICIONES	194	98.97 %
QUEJAS	2	1.02 %
RECLAMO	0	0
SUGERENCIA	0	0

DENUNCIA	0	0%
TOTAL	196	100%

El tipo de solicitud que más se presenta son las peticiones con un total de 194 el cual nos representa un porcentaje del 98.97 % seguido por quejas con un total de 2 las cuales representan el 1.02 %, no se presentan solicitudes por concepto de reclamos, sugerencias o denuncias.

DISTRIBUCION DE PQRS POR DEPENDENCIA III 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 PQRS POR DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRS	PORCENTAJE
SUBDIRECCION TECNICA	73	37.25 %
OFICINA JURIDICA	65	33.16 %
SUBDIRECCION ADITIVA Y FINANCIERA	26	13.27 %
SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	19	9.69 %
DIRECCION	8	4.08 %
OFICINA DE CONTROL INTERNO	5	2.55 %

El área que tiene más solicitudes por su misionalidad es la Subdirección Técnica con 73 PQRS que representan el 37.25 % de las recibidas en INVIPASTO, seguidas por la Oficina Asesora Jurídica con 65 PQRS que representa el 33.16 %, la subdirección Administrativa y Financiera con 26 PQRS que representa el 13.27 %, la Subdirección de Inspección y Vigilancia con 19 PQRS que representa el 9.69 %, la Dirección Ejecutiva 8 PQRS que representan el 4.08% y finalmente la oficina asesora de Control Interno con 5 PQRS que representa el 2.55 %.

OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS DE LAS PQRS III TRIMESTRE 2025

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

PQR TOTAL	CON RESPUESTA OPORTUNA	%	RESPUESTA EXTEMPORANEA O SIN RESPUESTA	%	DEVOLUCION POR NO COMPETENCIA	%
196	174	88.78%	21	10.71 %	1	0.51%

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 julio al 30 de septiembre de 2025, que de las 196 PQRSD recibidas, fueron contestadas en los tiempos establecidos por la normatividad un total de 174 PQRSD que representan el 88.78 % y se evidencia que 21 PQRSD que representan el 10.71 % fueron contestadas de manera extemporánea, y finalmente el reporte manifiesta 1 solicitud que fue devuelta al solicitante por no ser competencia del Instituto correspondiendo así al 0.51%.

RELACION DE PQRSD PENDIENTES POR CONTESTAR III 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 23 de octubre del presente año 2025, fecha corte del informe

DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRSD	PORCENTAJE
OFICINA JURIDICA	7	3.5 %
SUBDIRECCION TECNICA	6	3 %
SUBDIRECCION ADTIVA Y FINANCIERA	3	1.53 %
TOTAL	16	8.16%

RELACION DE PQRSD EXTEMPORANEAS III TRIMESTRE 2025

La información que se relaciona en la siguiente tabla demuestra las PQRSD que han sido contestadas por fuera de los tiempos establecidos en la normatividad por situaciones adversas a los procesos

DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRSD	PORCENTAJE
SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	2	1.02%
OFICINA JURIDICA	2	1.02 %
SUBDIRECCION TECNICA	1	0.5% %
TOTAL	5	2.55%

COMPARATIVO PQRSD PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025 III TRIMESTRE 2025

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

COMPARATIVO PQRSD 2025			
TIPO DE SOLICITUD	I TRIMESTRE 2025	II TRIMESTRE 2025	III TRIMESTRE 2025
PETICIONES	140	160	194
QUEJAS	0	1	2
RECLAMO	0	0	0
SUGERENCIA	6	0	0

DENUNCIA	0	1	0
TOTAL	146	162	196

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, y en el III trimestre de 2025 se presentaron 196 hay un incremento de las 34 peticiones respecto al último trimestre.

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

Sugerencias: En el I trimestre del año 2025 se presentaron 6, en el II trimestre 2025 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.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El tipo de solicitud más frecuente es la petición, con un porcentaje del 98,98 % 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 174 solicitudes de forma oportuna, de las 196 presentadas ante el Instituto, en el tercer trimestre de 2025.
- La mayor cantidad de solicitudes para dar respuesta se presentan para la competencia de la subdirección técnica con 73 solicitudes, para la oficina jurídica 65 solicitudes, para la subdirección administrativa y financiera 26 solicitudes, para la subdirección de inspección y vigilancia 19 solicitudes.
- Se evidencia inoportunidad en 16 solicitudes por contestar hasta la fecha de corte del informe 23 de octubre de 2025
- Se evidencia inoportunidad en 5 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).
-

- Se verifica que en el tercer trimestre de 2025 se presentaron 196 solicitudes respecto al segundo trimestre de 2025 que fueron 162, aumentaron 31 solicitudes, no se presentaron quejas sugerencias o denuncias ante el Instituto.
- 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 PQRS, 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 (Petitionen, 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