

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

SEGUNDO TRIMESTRE 2026

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 2026.

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 SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026.

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 01 de abril al 30 de junio del año 2026, 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, buzón de sugerencias, 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

COMPARATIVO PQRSD: PRIMER, SEGUNDO TRIMESTRE 2026

A continuación, se presenta el comparativo de PQRSD presentadas ante el Instituto correspondiente al primer segundo, trimestre de 2026.

TIPO DE SOLICITUD	I TRIMESTRE 2026	II TRIMESTRE 2026
PETICIONES	167	173
QUEJAS	4	1
RECLAMO	0	0
SUGERENCIA	0	0
DENUNCIA	0	0
TOTAL	171	174

OPORTUNIDAD EN LA ATENCION AÑO 2026

A continuación, se presenta el comparativos de las PQRSD presentadas en el Instituto correspondiente al primer y segundo trimestre de 2026

AÑO 2026	I TRIM	II TRIM
Total, PQRSD	171	174
Oportunidad en la respuesta	142	151
Inoportunidad	29	23
Porcentaje oportunidad en respuesta	83%	87%

DISTRIBUCION DE PQRD POR TIPO DE SOLICITUD II TRIMESTRE 2026

En el segundo trimestre de 2026, se recibieron en INVIPASTO un total de 174 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	173	98.26 %
QUEJAS	1	1.74 %
RECLAMO	0	0
SUGERENCIA	0	0
DENUNCIA	0	0%
TOTAL	174	100%

El tipo de solicitud que más se presenta son las peticiones con un total de 173 el cual nos representa un porcentaje del 98.26 % seguido por quejas con un total de 1 las cuales representan el 1.74 %, no se presentan solicitudes por concepto de reclamos, sugerencias o denuncias.

DISTRIBUCION DE PQRS POR DEPENDENCIA II TRIMESTRE 2026

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
OFICINA JURIDICA	67	38.50 %
SUBDIRECCION TECNICA	54	31.03 %
SUBDIRECCION ADTIVA Y FINANCIERA	27	15.52 %
SUBDIRECCION DE INSPECCION Y VIGILANCIA	16	9.20 %
DIRECCION	10	5,75 %
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0.0 %

El área que tiene más solicitudes por su misionalidad es la Oficina Asesora Jurídica con 67 PQRSD que representan el 38.50 % de las recibidas en INVIPASTO, seguidas por la Subdirección Técnica con 54 PQRSD que representa el 31.03 %, la subdirección Administrativa y Financiera con 27 PQRSD que representa el 15.52 %, la Subdirección de Inspección y Vigilancia con 16 PQRSD que representa el 9.20 %, la Dirección Ejecutiva 10 PQRSD que representan el 5,75 %, para este trimestre la oficina asesora de Control Interno no recibió PQRSD.

OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD II TRIMESTRE 2026

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.

PQRSD TOTAL	CON RESPUESTA OPORTNA	%	RESPUESTA EXTEMPORANEA	%	CORRESPONDENCIA QUE HASTA EL MOMENTO NO TIENE RESPUESTA	%
174	151	86.78%	13	7.47 %	10	5.74 %

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 abril al 30 de junio del año 2026, que de las 174 PQRSD recibidas, fueron contestadas en los tiempos establecidos por la normatividad un total de 151 PQRSD que representan el 86.78 % y se evidencia que 13 PQRSD que representan el 19.44 % fueron contestadas de manera extemporánea.

Es importante mencionar que al momento de la evaluación del comportamiento de respuesta a las PQRSD con corte a 31 de julio del presente año 2026, no se ha dado respuesta a 10 PQRSD correspondiente al 5.74 % de las PQRSD.

RELACION DE PQRSD PENDIENTES POR CONTESTAR II TRIMESTRE 2026

La información que se relaciona en la siguiente tabla demuestra que existen PQRSD a los cuales no se ha generado respuesta hasta el día 31 de julio del presente año 2026, fecha corte del informe

DEPENDENCIA	NUMERO DE PQRSD	PORCENTAJE
SUBDIRECCION ADTIVA Y FINANCIERA	8	80.00 %
SUBDIRECCION TECNICA	1	10.00 %
DIRECCION EJECUTIVA	1	10.00 %
TOTAL	10	100 %

Teniendo en cuenta el número de PQRSD, se puede concluir que:

Peticiones: En el II trimestre del 2026 se presentan 173,

Quejas: En el II trimestre del año 2026 no se presentaron 1 quejas.

Sugerencias: En el II trimestre del año 2026 no se presentaron sugerencias.

Denuncias: En el II trimestre del año 2026 no se presentaron denuncias.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El tipo de solicitud más frecuente es la petición, con un porcentaje del 99,42 % 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 151 solicitudes de forma oportuna, de las 174 presentadas ante el Instituto, en el segundo trimestre de 2026.
- La mayor cantidad de solicitudes para dar respuesta se presentan para la competencia de la Oficina Asesora Jurídica con 67 solicitudes, para la subdirección Técnica 54 solicitudes, para la subdirección administrativa y financiera 37 solicitudes, para la subdirección de inspección y vigilancia 16 solicitudes, para la Dirección ejecutiva se presentaron 10 PQRD, para este semestre la Oficina Asesora de Control Interno no recibió ninguna PQRSD de forma directa.
- Se evidencia que 10 solicitudes están como pendientes por contestar hasta la fecha de corte del informe que fue realizado el 31 de Julio del presente año 2026
- Se evidencia inoportunidad en 13 solicitudes las cuales recibieron respuesta por fuera del termino establecido contemplado en la normatividad legal vigente (Artículo 14 de la ley 1755 del 2015).
- Se reconoce el esfuerzo realizado por la directiva del Instituto Municipal de la Reforma Urbana y Vivienda de Pasto, por adelantar la implementación del sistema ORFEO, esta acción permite 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.

Atentamente,



DEYSY MARIABEL LASSO CARDENAS
Asesor Control Interno