

INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO, PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE IBAGUÉ – INFIBAGUÉ

INFORME PQRS 2do TRIMESTRE DEL AÑO 2025

ALCANCE DEL INFORME

El presente informe contempla el consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recibidos en la entidad por los diferentes canales de comunicación, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2025 y el 30 de marzo de 2025, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley

RESPONSABILIDAD

La Dirección Administrativa a través del Grupo Gestión Documental y Atención al Ciudadano, tiene la responsabilidad de recibir y hacer seguimiento a la atención de las PQRS que llegan a la entidad por los diferentes canales de comunicación.

Sin embargo, cabe anotar que tal como lo dispone la norma, se desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias; no obstante, la responsabilidad de la respuesta a cada documento corresponde al Director, profesional o líder de cada dependencia.

1. PQRS RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

CONCEPTO	TOTAL, RECIBIDAS	PORCENTAJE
Petición	1786	46%
Quejas	5	0,13%
Reclamos	1657	43%
Sugerencias	17	0,44%
Otros (respuestas, informativo, propuestas)	215	5,5%
Tutelas	40	1,03%
Traslados	160	4,1%
TOTAL	3880	100%

***Solicitudes en las que se negó el acceso a la información:** A la fecha la entidad ha brindado respuesta oportuna a todas las peticiones sin que en alguna se diera lugar a negación de la información.

2. ATENCIÓN A PQRS RECIBIDAS

CONCEPTO	SIN TRAMITE	EN TRAMITE	TOTAL, PENDIENTES	TERMINADAS	TOTAL, RECIBIDAS
Peticiones	9	592	601	1185	1786
Quejas	0	1	1	4	5
Reclamos	0	273	273	1384	1657
Sugerencias	1	4	5	12	17
Tutelas	0	0	0	40	40
Otros (respuestas, Informativo, Invitación)	12	40	52	163	215
Traslados	0	78	78	82	160
TOTAL	22	988	1010	2870	3880

- ✓ **En trámite:** indicativo de que el requerimiento del usuario se encuentra visualizado y en proceso de respuesta por el grupo o dependencia responsable.
- ✓ **Sin tramitar:** indicativo de que el requerimiento del usuario no ha sido visualizado por el grupo o dependencia responsable.
- ✓ **Terminado:** indicativo de que se le brindo una respuesta oportuna al usuario y se ejecutó el requerimiento

Es importante resaltar que a la fecha del corte todos los PQRS relacionados anteriormente se encuentran vencidos del tiempo de respuesta, lo que podría representar falta de la responsabilidad de revisar la correspondencia asignada en el aplicativo de correspondencia y dar la oportuna respuesta de acuerdo a la ley 1755 del 2015 y de conformidad con la normatividad vigente, los lineamientos para la atención integral del ciudadano y los procedimientos incorporados por INFIBAGUE.

Como acciones correctivas para la depuración de los PQRS pendientes de responder de forma oportuna y para desarrollar de forma satisfactoria el proceso de atención al ciudadano, se remitieron correos electrónicos a todas las dependencias del Instituto indicando el número de solicitudes sin tramitar.

3. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

La entidad a través del Grupo de atención al ciudadano realiza diferentes actividades con el fin de garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en la ley 1755 del 2025, no obstante existen casos que por condiciones técnicas la ejecución del servicio podría tener unos tiempos de respuesta diferentes; teniendo en cuenta que la entidad cuenta con 22 grupos de trabajo los cuales tienen unos tiempos de ejecución y respuesta; la medición del promedio de tiempos de respuesta de la entidad se realiza a través de muestreo aleatorio, como se detalla a continuación:

Dependencia	Promedio tiempos de respuesta (En Días)
Grupo Gestión Humana y SST	13
Grupo Gestión Documental y Atención al Ciudadano	10
DIRECCIÓN FINANCIAMIENTO	17
Grupo Gestión Cultural Panóptico	7
DIRECCIÓN FINANCIERA	15
Grupo Gestión Cartera y Cobranza	8
Grupo Operaciones de Tesorería	4
DIRECCIÓN OPERATIVA	15
SECRETARIA GENERAL	15
CONTROL DISCIPLINARIO	4
CONTROL INTERNO DE GESTION	5
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	10
OFICINA GESTION DEL RIESGO	4
TOTAL	9

4. CLASIFICACION DE PQRS PENDIENTES POR DEPENDENCIA

Dependencia	Sin Tramite	En Tramite	Total, Pendiente	Total Terminados	Total Recibidos	% Atención
GERENCIA GENERAL	0	0	0	74	74	100%
Dirección Administrativa	0	91	91	144	235	61%
Grupo Gestión Humana y SST	0	5	5	52	57	91%
Grupo Gestión Activos y Recursos físicos	0	16	16	47	63	75%
Grupo Gestión Documental y Atención al Ciudadano	0	0	0	7	7	100%
DIRECCIÓN FINANCIAMIENTO	0	9	9	27	36	75%
Grupo Otorgamiento	0	1	1	126	127	99%
Grupo Gestión Cultural Panóptico	0	0	0	140	140	100%
DIRECCIÓN FINANCIERA	0	1	1	61	62	98%
Grupo Gestión Contable	1	0	1	20	21	95%
Grupo Gestión Cartera y Cobranza	0	8	8	52	60	87%
Grupo Operaciones de Tesorería	0	0	0	4	4	100%
DIRECCIÓN OPERATIVA	19	72	91	49	140	35%
Grupo Alumbrado Publico	0	403	403	1569	1972	80%

Grupo Parques y Zonas Verdes	1	351	352	129	481	27%
Grupo Plazas de Mercado	0	0	0	171	171	100%
SECRETARIA GENERAL	0	30	30	95	125	76%
CONTROL DISCIPLINARIO	0	0	0	12	12	100%
CONTROL INTERNO DE GESTION	0	0	0	26	26	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	1	1	5	6	83%
OFICINA GESTION DEL RIESGO	1	0	1	4	5	80%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA	0	0	0	6	6	100%
TOTAL	22	988	1010	2820	3830	74%

5. CLASIFICACION DE RECLAMOS POR DEPENDENCIA

Dependencia	Sin Tramite	En Tramite	Total, Pendiente	Total, Terminado	Total, Recibido	% Atención
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	0	0	0	1	1	100%
DIRECCIÓN OPERATIVA	0	3	3	0	3	0%
Grupo Alumbrado Publico	0	268	268	1383	1651	84%
Grupo Parques y Zonas Verdes	0	2	2	0	2	0%

Se puede evidenciar que el grupo que presenta mayor volumen de reclamos es el de Alumbrado público, por lo tanto, se solicitara clasificación general de las reclamaciones presentadas mediante la respectiva mesa de trabajo con el grupo de Alumbrado Público con el fin de establecer causas técnicas.

6. ATENCIÓN DE LA LÍNEA TELEFÓNICA

DEPENDENCIA	Llamadas No Contestadas	Llamadas Contestadas	TOTAL, Llamadas	% Atención
Ventanilla Única (Ext 100)	62	451	513	88%

Gerencia General (Ext 101)	57	120	177	68%
Alumbrado Público PQRS (Ext 110)	254	334	588	57%
Grupo Alumbrado Público (Ext 111)	68	61	129	47%
Dirección Operativa (Ext 113)	49	295	344	86%
Parques y Zonas Verdes (Ext 114)	30	95	125	76%
Plazas de mercado (Ext. 115)	43	275	318	86%
Secretaria General (Ext 120)	41	104	145	72%
Dirección Financiamiento (Ext 150)	89	149	238	63%
DEPENDENCIA	Llamadas No Contestadas	Llamadas Contestadas	TOTAL, Llamadas	% Atención
Grupo Cartera y Cobranza (Ext. 130)	67	177	244	73%
Grupo Cartera y Cobranza (Ext. 131)	7	4	11	36%
Gestión Contable (Ext 132)	15	1	16	6%
Gestión Presupuesto (Ext 133)	20	12	32	38%
Operaciones Tesorería (Ext 135)	24	34	58	59%
Dirección Administrativa (Ext 140)	106	191	297	64%
Gestión de Recursos Físicos (Ext 147)	11	5	16	31%
Grupo Gestión Humana (Ext 141)	7	7	14	50%
Grupo Gestión SST (Ext 142)	5	14	19	74%
TOTAL	955	2329	3284	71%

7. BUZÓN DE SUGERENCIAS

El instituto cuenta con un buzón de sugerencias instalado en el área de la entrada principal, donde los ciudadanos podrán dejar de manera escrita sus sugerencias personales; las cuales serán recibidas diariamente, y se les dará el mismo trámite que cualquier tipo de correspondencia allegada a la ventanilla única de atención al ciudadano.

Una vez realizada la verificación trimestral según las actas de apertura en compañía de la funcionaria Paula Andrea Ríos de la Oficina Asesora de Control Interno de Gestión, el buzón durante el periodo comprendido entre 1 enero al 30 de junio no recibió ninguna PQRS (se anexa el acta).

Reviso: Lorena Ortiz Naranjo – P.U. Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Proyecto: Valentina Oliveros –T. A. Atención al Ciudadano