

INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO, PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE IBAGUÉ – INFIBAGUÉ

INFORME PQRS 3er 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 septiembre de 2025, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley

RESPONSABILIDAD

La Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana, 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	3231	47,23%
Quejas	12	0,18%
Reclamos	3137	45,86%
Sugerencias	23	0,34%
Otros (respuestas, informativo, propuestas)	371	5,42%
Tutelas	21	0,31%
Traslados	46	0,67%
TOTAL	6841	100%

Tabla 1 PQRS Recibidas

***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.

Es posible inferir que las peticiones (47,23%) y reclamos (45,86%) son los conceptos más comunes, representando juntos más del 93% de los casos recibidos. Esto sugiere que la mayoría de los casos están relacionados con solicitudes de información o servicios y reclamos, lo que podría indicar una mayor demanda de atención y resolución de problemas por parte de los usuarios.

La baja cantidad de quejas (0,18%) y sugerencias (0,34%) podría indicar una buena calidad en la atención al cliente.

2. ATENCIÓN A PQRSD RECIBIDAS

CONCEPTO	SIN TRAMITE	EN TRAMITE	TOTAL, PENDIENTES	TERMINADAS	TOTAL, RECIBIDAS
Peticiones	64	725	789	2442	3231
Quejas	0	2	2	10	12
Reclamos	13	380	393	2744	3137
Sugerencias	0	0	0	23	23
Tutelas	0	2	2	19	21
Otros (respuestas, Informativo, Invitación)	6	16	22	349	371
Traslados	0	1	1	45	46
TOTAL	83	1126	1209	5632	6841

Tabla 2 Atención PQRSD

- ✓ **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 remiten mensualmente correos electrónicos a todas las dependencias del Instituto indicando el número de solicitudes sin tramitar.

La tabla muestra el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas, clasificadas por concepto y estado de trámite.

- Tasa de resolución: La mayoría de los casos están terminados (5632 de 6841), lo que sugiere una tasa de resolución del 82,3%. Esto podría indicar una buena gestión de los casos.

3. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

La entidad a través la Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana 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 diferentes; 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 DIAS)
Gerencia General	7
Oficina Asesora De Comunicaciones Y Participación Ciudadana	5
Dirección De Servicios Administrativos	7
Dirección De Proyectos Y Servicios Financieros	15
Servicios Financieros	16
Complejo Cultural Panóptico	5
Dirección Financiera	15
Grupo Gestión Cartera Y Cobranza	11
Dirección Operativa Y Comercial	31
Unidad Alumbrado Publico	14
Unidad Parques Y Zonas Verdes	29
Unidad Plazas De Mercado	8
Secretaria General	12
Control Disciplinario	11

Control Interno De Gestión	8
Oficina Asesora De Planeación	4
Oficina Asesora Gestión Tecnológica	13
PROMEDIO TODA LA ENTIDAD	13

Tabla 3 Promedio Tiempo de Respuesta

Hallazgos clave

Dependencias con tiempos de respuesta más rápidos:

- Oficina Asesora de Planeación: 4 días
- Oficina Asesora De Comunicaciones Y Participación Ciudadana: 5 días
- Complejo Cultural Panóptico: 5 días

Dependencias con tiempos de respuesta más lentos:

- Dirección Operativa Y Comercial: 31 días
- Unidad Parques Y Zonas Verdes: 29 días
- Unidad Alumbrado Público: 14 días
- Servicios Financieros: 16 días
- Dirección Financiera: 15 días
- Promedio de toda la entidad: 13 días

Observaciones

- La entidad tiene un promedio de tiempo de respuesta de 13 días, lo que podría ser un buen punto de partida para mejorar.
- Algunas dependencias tienen tiempos de respuesta significativamente más rápidos o más lentos que el promedio, lo que podría indicar diferencias en la eficiencia o en los procesos.

Mejora de tiempos de respuesta

Considerando que algunas dependencias tienen tiempos de respuesta significativamente más lentos que otras, podríamos explorar las siguientes acciones:

1. Análisis de procesos: Revisar los procesos y procedimientos en las dependencias con tiempos de respuesta más lentos para identificar posibles cuellos de botella o ineficiencias.
2. Capacitación y desarrollo: Proporcionar capacitación y desarrollo a los empleados en las dependencias con tiempos de respuesta más lentos para mejorar sus habilidades y eficiencia.

3. Asignación de recursos: Asignar recursos adicionales a las dependencias con tiempos de respuesta más lentos para ayudar a gestionar la carga de trabajo.
4. Estandarización de procesos: Establecer procesos y procedimientos estándar para todas las dependencias para garantizar una respuesta más eficiente y efectiva.

4. CLASIFICACION DE PQRS PENDIENTES POR DEPENDENCIA

La entidad a través la Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana es la responsable de recibir las PQRS y asignar a cada dependencia de la entidad de conformidad con lo solicitado por el usuario.

Las diferentes dependencias y grupos de trabajo son los responsables de dar trámite y respuesta a cada PQRS

Dependencia	Pendiente Vencido	Pendientes Sin Vencer	Total, Pendiente 30 Sep.	Terminadas	Total, Recibidas	Porcentaje De Atención
Gerencia General	0	0	0	133	133	100%
Oficina Asesora De Comunicaciones Y Participación Ciudadana	0	1	1	50	51	98%
Dirección De Servicios Administrativos	25	17	42	624	666	94%
Grupo Gestión Humana Y Sst	6	4	10	76	86	88%
Bienes Y Servicios	17	2	19	84	103	82%
Dirección De Proyectos Y Servicios Financieros	2	1	3	48	51	94%
Servicios Financieros	0	0	0	132	132	100%
Complejo Cultural Panóptico	0	0	0	227	227	100%
Dirección Financiera	1	0	1	114	115	99%
Grupo Gestión Cartera Y Cobranza	0	12	12	81	93	87%
Dirección Operativa Y Comercial	6	38	44	224	268	84%
Unidad Alumbrado Publico	360	276	636	3067	3703	83%

Dependencia	Pendiente Vencido	Pendientes Sin Vencer	Total, Pendiente 30 Sep.	Terminadas	Total, Recibidas	Porcentaje De Atención
Unidad Parques Y Zonas Verdes	371	36	407	207	614	34%
Unidad Plazas De Mercado	0	8	8	312	320	98%
Secretaria General	8	12	20	193	213	91%
Control Disciplinario	0	0	0	14	14	100%
Control Interno De Gestión	0	7	7	30	37	81%
Oficina Asesora De Planeación	0	0	0	13	13	100%
Oficina Asesora Gestión Tecnológica	0	0	0	7	7	100%
Total	796	414	1210	5636	6846	82%

Tabla 4 Clasificación PQRS por Dependencia

Hallazgos clave

Dependencias con mayor número de pendientes:

- Unidad Alumbrado Público: 636 pendientes (360 vencidos y 276 sin vencer)
- Unidad Parques Y Zonas Verdes: 407 pendientes (371 vencidos y 36 sin vencer)

Dependencias con mayor porcentaje de atención:

- Gerencia General: 100%
- Servicios Financieros: 100%
- Complejo Cultural Panóptico: 100%
- Control Disciplinario: 100%

Dependencias con menor porcentaje de atención:

- Unidad Parques Y Zonas Verdes: 34%
- Bienes Y Servicios: 82%

Observaciones

- La mayoría de las dependencias tienen un porcentaje de atención alto, lo que sugiere una buena gestión de los PQRS.
- Sin embargo, algunas dependencias tienen un número significativo de pendientes vencidos, lo que podría indicar problemas de eficiencia o recursos insuficientes.

5. CLASIFICACIÓN DE RECLAMOS POR DEPENDENCIA

RECLAMOS					
DEPENDENCIA	SIN TRAMITE	EN TRAMITE	TOTAL, PENDIENTES	TERMINADAS	TOTAL, RECIBIDAS
Dirección De Servicios Administrativos	0	0	0	2	2
Grupo Gestión de Cartera y Cobranza	1	0	1	1	2
Complejo Cultural Panóptico	0	0	0	1	1
Dirección Operativa Y Comercial	1	1	2	0	2
Unidad Alumbrado Publico	10	375	385	2740	3125
Unidad Parques y Zonas Verdes	1	3	4	0	4
Unidad Plazas de Mercado	0	1	1	0	1
Total	13	380	393	2744	3137

Tabla 5 Reclamos por Dependencia

Hallazgos clave

Dependencia con mayor número de reclamos:

- Unidad Alumbrado Público: 3125 reclamos (385 pendientes y 2740 terminados)

Dependencias con pocos reclamos:

- Dirección De Servicios Administrativos: 2 reclamos
- Grupo Gestión de Cartera y Cobranza: 2 reclamos
- Complejo Cultural Panóptico: 1 reclamo

Observaciones

- La Unidad Alumbrado Público tiene un número significativamente alto de reclamos, lo que podría indicar problemas en la prestación del servicio; 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

- La mayoría de las dependencias tienen un número bajo de reclamos, lo que podría indicar una buena gestión de los servicios.

6. ATENCIÓN DE LA LÍNEA TELEFÓNICA

La entidad a través la Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana es la responsable de garantizar que los canales de atención a los usuarios se encuentren en funcionamiento, por lo tanto, cada dependencia de la entidad tiene asignado un teléfono fijo y una extensión con el fin de garantizar atención.

DEPENDENCIA	Llamadas No Contestadas	Llamadas Contestadas	TOTAL, Llamadas	% Atención Llamadas
Ventanilla Única (Ext 100)	26	335	361	93%
Gerencia General (Ext 101)	25	78	103	76%
Alumbrado Público PQRS (Ext 110)	154	230	384	60%
Alumbrado Público PQRS (Ext 111)	20	108	128	84%
Dirección Operativa (Ext 113)	24	113	137	82%
Parques y Zonas Verdes (Ext 114)	20	55	75	73%
Plazas de mercado (Ext. 115)	26	116	142	82%
Secretaria General (Ext 120)	10	46	56	82%
Grupo Cartera y Cobranza (Ext. 130)	56	78	134	58%
Dirección Servicios Administrativos (Ext. 140)	69	103	172	60%
DIR. Financiamiento (Ext. 150)	19	39	58	67%
Oficina Asesora Control Interno (Ext. 160)	5	9	14	64%
TOTAL	454	1.310	1.764	74%

Tabla 6 Atención Línea Telefónica

Hallazgos clave

Dependencias con mayor número de llamadas:

- Ventanilla Única (Ext 100): 361 llamadas
- Alumbrado Público PQRS (Ext 110): 384 llamadas

Dependencias con menor porcentaje de atención:

- Grupo Cartera y Cobranza (Ext. 130): 58% de atención
- Dirección Servicios Administrativos (Ext. 140): 60% de atención
- Alumbrado Público PQRS (Ext 110): 60% de atención
- Promedio de atención general: 74% de atención

La mayoría de las dependencias tienen un porcentaje de atención superior al 70%, lo que sugiere una buena gestión de las llamadas; Sin embargo, algunas dependencias tienen un porcentaje de atención bajo, lo que podría indicar falta de responsabilidad al momento de atender el canal

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 Oficina Asesora de Control Interno de Gestión, el buzón durante el periodo comprendido entre 1 de julio al 30 de septiembre no recibió ninguna PQRS (se anexa el acta).

Ana Lucia Rivera Quiñones
Jefe Oficina Asesora Comunicaciones y participación ciudadana

Revisó y Proyecto: Alex Mauricio Tafur – P.U – 219-02 Oficina Asesora Comunicaciones y participación ciudadana

Proyecto: Valentina Oliveros –T. A – 367-04 Oficina Asesora Comunicaciones y participación ciudadana