

INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO, PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE IBAGUÉ INFIBAGUÉ



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS CON CORTE 31 DE DICIEMBRE DE 2025

SANDRA MILENA LONDOÑO RODRIGUEZ
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

IBAGUÉ, 28 ENERO DE 2026

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. PROCEDIMIENTOS Y DEFINICIONES
3. CANALES DE ATENCIÓN
4. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) CON CORTE 31 DE DICIEMBRE DE 2025
5. TIPOS DE SOLICITUDES CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2025
6. PQRS POR DEPENDENCIAS
7. CONCLUSIONES
8. RECOMENDACIONES

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y demás disposiciones legales, la **OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN** en coordinación y apoyo de los directivos, líderes y funcionarios encargados de los 18 procesos que integran el Sistema Integrado de Gestión, los cuales intervienen en la recepción y tramites de solicitudes provenientes de clientes externos, presenta el informe de seguimiento sobre las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias (PQRSD), que fueron tramitadas por los ciudadanos y demás partes interesadas ante el **INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO, PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE IBAGUÉ - INFIBAGUÉ**, durante el periodo comprendido entre el 1º de enero al 31 de Diciembre de 2025, a través de los diferentes canales de atención establecidos por la entidad, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley y generando recomendaciones para fortalecer el proceso de atención al ciudadano, así como, poner en conocimiento de la ciudadanía y en general, la gestión realizada por la entidad en materia de cumplimiento a las PQRSD.

Para la elaboración del presente informe, la **OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN** tiene como fuente de información, los informes presentados por la Dirección Administrativa (Atención al Ciudadano) y la Dirección Operativa (Grupo de Alumbrado Público), así mismo, se cuenta con el acceso al aplicativo de correspondencia del Instituto, en donde se puede realizar consulta del estado de las PQRSD.

Se realizaron estadísticas de acuerdo al número total de PQRSD recibidas por parte de la entidad a corte del 31 de diciembre de 2025, en donde se discriminaron por modalidad de petición, estado y dependencia que tramitó. Se presenta un análisis de causas de acuerdo al contenido de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que dieron lugar a estas, identificando inconformidades o debilidades en la atención, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar la prestación del servicio al ciudadano.

2. PROCEDIMIENTOS Y DEFINICIONES

De conformidad con la normativa vigente, los lineamientos para la Atención Integral del ciudadano y los procedimientos incorporados por el **INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO, PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE IBAGUÉ - INFIBAGUÉ**, se definen:

➤ **Derecho de Petición:**

Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (**Constitución Nacional de 1991 en su art. 23**). De acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 “por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición” consagra: **ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones**. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

a. Solicitud de documentos o información:

Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

b. Solicitud de Acceso a la Información Pública:

Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

c. Consulta:

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

d. Solicitud de Información Pública:

Cuando se solicita acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función. Peticiones entre autoridades: Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de **diez (10) días**.

e. Queja:

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

f. Reclamo:

Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud.

g. Sugerencia:

Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

h. Denuncia (por actos de corrupción Internos / Externos):

Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

3. CANALES DE ATENCIÓN

EL INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE IBAGUÉ

“**INFIBAGUÉ**”, cuenta con los siguientes canales de atención, a través de los cuales los

ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias (PQRSD), sobre temas de competencia de la entidad:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCION	DESCRIPCIÓN
Presencial Ventanilla Única	Servicio al Ciudadano	Calle 60 con Carrera 5ª. EDIF. CAMI NORTE B/LA FLORESTA	Días hábiles: lunes a jueves de 7:00 a.m. A 12:00 M, 2:00 a 5:00 p.m. viernes de 7:00 am a 3:00 pm Jornada continua.	Se da información personalizada y se contacta con funcionarios asesores y/o profesionales de acuerdo a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo. Documental para los consecutivos, en aras de dar trazabilidad a su trámite
Virtual	Correo electrónico	correspondencia@infibague.gov.co	Lunes a jueves: de 7:00 am. a 5:00 pm. – Viernes: de 7:00 am. a 3:00 pm. Cualquier documento enviado después de estos horarios se considerará RECIBIDO EL SIGUIENTE DÍA HÁBIL.	Se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias por actos de corrupción, las cuales se integran en nuestro Sistema de Gestión Documental para los consecutivos, en aras de dar trazabilidad a su trámite.
Escrito	Radicación correspondencia	Calle 60 con Carrera 5ª. EDIF. CAMI NORTE B/LA FLORESTA	Lunes a jueves: 7:00 am – 12:00 m 2:00 pm – 5:00 pm. Viernes: 7:00 am – 3:00 pm (Jornada Continua)	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
Escrito	Buzón de Sugerencias	Calle 60 con Carrera 5ª. EDIF. CAMI NORTE B/LA FLORESTA	Lunes a jueves: 7:00 am – 12:00 m 2:00 pm – 5:00 pm. Viernes: 7:00 am – 3:00 pm (Jornada Continua)	Recibir permanentemente sugerencias de los funcionarios, Servidores, ciudadanos.

EL INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE IBAGUÉ

“INFIBAGUE”, cuenta con diversos mecanismos para que la atención al ciudadano sea amable, ágil y de fácil acceso para la ciudadanía, los cuales se relacionan a continuación:

➤ Atención Personalizada

Con el objetivo de fortalecer las solicitudes realizadas por la comunidad, el **INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE IBAGUÉ - INFIBAGUE**, realizó modificación del horario de la ventanilla única para la atención del usuario, en lo concerniente a la recepción de peticiones, solicitudes, quejas y reclamos o radicación de documentos de manera presencial.

Por lo anterior, los ciudadanos y grupos de interés serán atendidos de lunes a jueves de 7:00 AM. a 12 M y de 2:00 a 5:00 PM y los días viernes de 7:00 AM a 3:00 PM. en jornada continua. Además, se atenderá de forma virtual a través del correo electrónico: correspondencia@infibague.gov.co

➤ Ventanilla de Atención al Cliente

Brindamos información de manera personalizada y lo contactamos con nuestros servidores públicos de acuerdo con el tipo de consulta (Queja, Felicitación y/o Reclamo).

➤ Radicación de Correspondencia

Se recibe, clasifica y direcciona toda la correspondencia que ingresa a INFIBAGUE, para lo cual, se registra el oficio radicado por el usuario a través de plataforma de correspondencia interna y se entrega sello de radicación al usuario.

➤ Atención Telefónica

En días hábiles se brinda atención telefónica a través de las líneas institucionales en el siguiente horario:

- Lunes a jueves de 7:00 AM. a 12 M y de 2:00 a 5:00 PM y los días viernes de 7:00

AM a 3:00 PM. en jornada continua.

➤ Conmutador

Extensiones:

Ventanilla única – 100

Gerencia general – 101

Alumbrado publico – 110

Dirección operativa – 113

Parques y zonas verdes – 114

Plazas de mercado – 115

Secretaria general – 120

Cartera y cobranza – 130

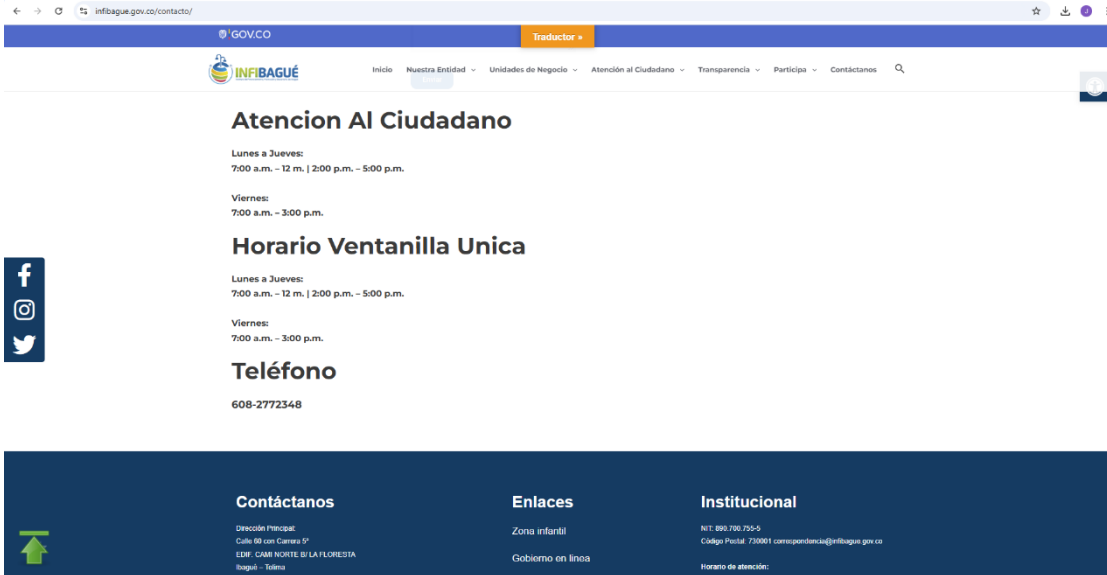
Facturación – 131

Dirección administrativa – 140

Atención al ciudadano – 146

Dirección de Financiamiento – 150

➤ Horario atención al ciudadano y ventanilla única



GOV.CO Traductor

Inicio Nuestra Entidad Unidades de Negocio Atención al Ciudadano Transparencia Participa Contáctanos

Atención Al Ciudadano

Lunes a Jueves:
7:00 a.m. - 12 m. | 2:00 p.m. - 5:00 p.m.

Viernes:
7:00 a.m. - 3:00 p.m.

Horario Ventanilla Unica

Lunes a Jueves:
7:00 a.m. - 12 m. | 2:00 p.m. - 5:00 p.m.

Viernes:
7:00 a.m. - 3:00 p.m.

Teléfono

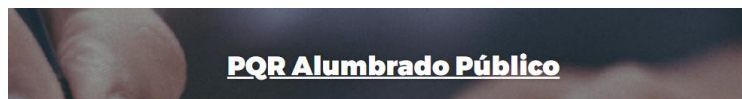
608-2772348

Contáctanos
Dirección Principal:
Calle 60 con Carrera 5ª
EDIF. CAMI NORTE DE LA FLORESTA
Ibagué - Tolima

Enlaces
Zona infantil
Gobierno en línea

Institucional
NIT: 890.700.755-5
Código Postal: 730001 correspondencia@infibague.gov.co
Horario de atención:

➤ Líneas WhatsApp y línea directa



Preguntas, Quejas y Reclamos - Alumbrado Publico



Contáctanos por WhatsApp:
 **317 4741611**

Línea fija directa P.Q.R.
 **608 2 77 23 48**

Los horarios de atención Líneas WhatsApp P.Q.R. INFIBAGUÉ son:

Lunes a Jueves
7:00am - 12:00m | 2:00pm - 5:00pm

Viernes
7:00am - 3:00pm

Debe tener en cuenta al realizar su solicitud, se requiere con precisión la dirección donde se encuentra ubicada la luminaria que presenta el daño, el número de identificación del poste y los datos personales de quien efectúa la solicitud como son el nombre, cédula, dirección y teléfono de contacto.

Para Consultar el estado de su solicitud de mantenimiento al Sistema de Alumbrado Público PQR dale clic en el siguiente enlace:

➤ Portal Web

Los ciudadanos pueden acceder las 24 horas, los 7 días de la semana, ingresando a www.infibague.gov.co, donde el Grupo de Gestión Tecnológica se encarga de hacer

sus respectivas publicaciones y actualizaciones.



➤ Correo Electrónico

Los ciudadanos podrán enviar sus consultas, peticiones, quejas, felicitaciones, invitaciones y en general cualquier requerimiento relacionado con los servicios prestados por el Instituto a las siguientes direcciones de correo electrónico:

- infibague@infibague.gov.co
- correspondencia@infibague.gov.co
- [anticorrupción@infibague.gov.co](mailto:anticorrupcion@infibague.gov.co)

➤ Redes Sociales Facebook y Twitter

Los ciudadanos podrán seguir y comentar las actividades del Instituto a través de las redes sociales Facebook (<https://Facebook.com/infibague>) y Twitter (<https://twitter.com/infibague>).

➤ Buzón de Sugerencias

El Instituto cuenta con un buzón de sugerencias instalado en la entrada principal, en

donde los ciudadanos podrán dejar de manera escrita sus sugerencias personales, las cuales serán recibidas diariamente y se le dará el mismo trámite que cualquier tipo de correspondencia allegada a la ventanilla única de atención al ciudadano.

➤ **Líneas telefónicas:**

El instituto cuenta con una única línea telefónica de atención a todos los usuarios, en la cual cualquier ciudadano podrá radicar sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones, entre otros:

(608) 2772348

4. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) CON CORTE 31 DE DICIEMBRE DE 2025

El **INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE IBAGUÉ – INFIBAGUÉ**, cuenta con una política de respuestas inmediatas a la totalidad de las solicitudes y dentro de los términos estipulados en la ley, no obstante, cuando se trata de PQRSD que requieren inversiones no presupuestadas, se comunicará y se tendrán en cuenta para desarrollos posteriores.

Realizado un corte a 31 de diciembre de 2025 en el sistema de correspondencia de ventanilla única del Instituto se identificó que se, recepciono, clasificó y direccionaron un total de 9.421 Solicitudes, recibidos por correo electrónico y/o certificado, de las cuales 8.185 se encuentran en estado “Terminado” correspondiente al 86,88%; 1236 en estado “PENDIENTE” con el 13,12%

5. TIPOS DE SOLICITUDES CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2025

En el siguiente cuadro se relacionan los diferentes tipos de correspondencia que llegaron al instituto durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y 31 de diciembre de

2025, tales como: acciones populares, tutelas, citaciones, derechos de petición, informativos, remisiones, invitaciones, entre otros:

RESPONSABILIDAD

La Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana, tiene la responsabilidad de recibir y hacer seguimiento a la atención de las PQRSD 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. PQRSD SEGÚN SU NATURALEZA

CONCEPTO	TOTAL, RECIBIDAS	PORCENTAJE
Petición	4849	51,47%
Quejas	12	0,13%
Reclamos	3881	41,20%
Sugerencias	26	0,28%
Otros (respuestas, informativo, propuestas)	545	5,78%
Tutelas	48	0,51%
Traslados	60	0,64%
TOTAL	9421	100%

Tabla 1 PQRSD Recibidas

Tabla 1. PQRSD Recibidas Enero– Diciembre 2025

Fuente: Dirección Administrativa

*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 PQRSD RECIBIDAS

CONCEPTO	PENDIENTES	TERMINADAS	TOTAL, RECIBIDAS
Peticiones	730	4119	4849
Quejas	0	12	12
Reclamos	473	3408	3881
Sugerencias	0	26	26
Tutelas	0	48	48
Otros (respuestas, Informativo, Invitación)	33	512	545
Traslados	0	60	60
TOTAL	1236	8185	9421

Tabla 2 Atención PQRSD

Tabla 2. Atención PQRSD Periodo Enero – diciembre 2025

Fuente: Dirección Administrativa

- ✓ **Pendientes:** 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

Estado de atención

Del total de PQRSD recibidas:

- 8.185 se encuentran terminadas
- 1.236 permanecen pendientes

Lo anterior refleja un nivel de atención global del 87%, indicador que, aunque positivo,

revela oportunidades claras de mejora en la gestión de tiempos y control de vencimientos, especialmente frente a los estándares de la Ley 1755 de 2015.

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 2015, 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	TIEMPO DE RESPUESTA (Días)
Gerencia General	6
Oficina Asesora De Comunicaciones Y Participación Ciudadana	10
Servicios Financieros	14
Complejo Cultural Panóptico	6
Dirección Financiera	14
Oficina Asesora de Control Disciplinario	9
Oficina Asesora de Control Interno De Gestión	13
Unidad Plazas De Mercado	13

Tabla 3 Promedio Tiempo de Respuesta

Tabla 3: Promedio tiempo de Respuestas Periodo: Enero – diciembre 2025

Fuente: Dirección Administrativa

Tiempos promedio de respuesta

El promedio de respuesta oscila entre 6 y 14 días, dependiendo de la dependencia, lo cual indica

que, en términos generales, la entidad se mantiene dentro de márgenes razonables de atención, aunque persisten retos en procesos de mayor complejidad técnica y operativa.

6. PQRS POR DEPENDENCIAS

En el siguiente cuadro se puede evidenciar el estado de las PQRS para el periodo comprendido entre el 1º de enero al 31 de diciembre de 2025 por cada una de las dependencias del Instituto:

Dependencia	Pendiente Vencido	Pendiente Sin Vencer	Total, Pendiente 31 Dic.	Terminado	Total, Recibido	% Atención
Gerencia General	1	0	1	189	190	99%
Oficina Asesora De Comunicaciones Y Participación Ciudadana	0	0	0	92	92	100%
Dirección De Servicios Administrativos	3	1	4	767	771	99%
Grupo Gestión Humana Y Sst	11	0	11	102	113	90%
Bienes Y Servicios	80	2	82	99	181	55%
Dirección De Proyectos Y Servicios Financieros	2	0	2	62	64	97%
Servicios Financieros	0	0	0	472	472	100%
Complejo Cultural Panóptico	0	0	0	292	292	100%
Dirección Financiera	2	0	2	92	94	98%
Grupo Gestión Contable	0	0	0	25	25	100%

Dependencia	Pendiente Vencido	Pendiente Sin Vencer	Total, Pendiente 31 Dic.	Terminado	Total, Recibido	% Atención
Operaciones de Tesorería	1	0	1	4	5	80%
Grupo Gestión Cartera Y Cobranza	13	0	13	107	120	89%
Dirección Operativa Y Comercial	43	0	43	386	429	90%
Unidad Alumbrado Público	584	32	616	4007	4623	87%
Unidad Parques Y Zonas Verdes	304		304	307	611	50%
Unidad Plazas De Mercado	147	4	151	797	948	84%
Secretaría General	0	1	1	292	293	100%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	0	0	0	20	20	100%
Oficina Asesora de Control Interno De Gestión	3	1	4	47	51	92%
Oficina Asesora De Planeación	0	0	0	19	19	100%
Oficina Asesora Gestión Tecnológica	0	0	0	8	8	100%
Total	1194	41	1235	8186	9421	87%

Tabla 4 Clasificación PQRSD por Dependencia

Tabla 4. Clasificación de PQRSD por Dependencia. Periodo Enero – diciembre 2025

Fuente: Dirección Administrativa

*Es preciso mencionar que la cifra reportada para el grupo de alumbrado público no contempla lo recibido por la línea Whatsapp.

CLASIFICACIÓN POR DEPENDENCIA

Se evidencia que las dependencias con mayor acumulación de PQRSD pendientes y vencidas corresponden a:

- Unidad de Alumbrado Público
- Unidad de Parques y Zonas Verdes
- Unidad de Plazas de Mercado
- Bienes y Servicios

Esta concentración de solicitudes sugiere la necesidad de acciones correctivas, más allá de recordatorios administrativos, tales como redistribución de cargas, fortalecimiento de equipos.

CLASIFICACIÓN DE RECLAMOS POR DEPENDENCIA

RECLAMOS			
DEPENDENCIA	TOTAL, PENDIENTES	TERMINADAS	TOTAL, RECIBIDAS
Dirección De Servicios Administrativos	0	2	2
Bienes y Servicios	0	3	3
Grupo Gestión de Cartera y Cobranza	1	3	4
Dirección Proyectos y Servicios Financieros	0	1	1
Complejo Cultural Panóptico	0	1	1
Servicios Financieros	0	1	1
Dirección Operativa Y Comercial	1	8	9
Unidad Alumbrado Publico	467	3378	3845
Unidad Parques y Zonas Verdes	4	0	4
Unidad Plazas de Mercado	0	9	9
Total	473	3406	3879

Tabla 5 Reclamos por Dependencia

Tabla 5. Recibido por Dependencia. Periodo Enero – diciembre 2025

Fuente: Dirección Administrativa

**Es preciso mencionar que la cifra reportada para el grupo de alumbrado público no contempla lo recibido por la línea Whatsapp*

El análisis de los reclamos evidencia una concentración significativa en la Unidad de Alumbrado Público, lo cual justifica plenamente la recomendación institucional de realizar mesas de trabajo técnicas para identificar causas recurrentes y prevenir la reiteración de inconformidades.

➤ 6. ATENCIÓN EN LINEA TELEFONICA

DEPENDENCIA	Llamadas Contestadas	Llamadas No Contestadas	Total Llamadas recibidas	% ATENCION
Ventanilla Única (Ext 100)	1023	111	1134	90%
Gerencia General (Ext 101)	215	86	301	71%
Alumbrado Público PQRS (Ext 110)	897	670	1567	57%
Alumbrado Público PQRS (Ext 111)	348	171	519	67%
Dirección Operativa (Ext 113)	401	104	505	79%
Parques y Zonas Verdes (Ext 114)	209	260	469	45%
Plazas de mercado (Ext. 115)	457	86	543	84%
Secretaría General (Ext 120)	186	110	296	63%
Grupo Cartera y Cobranza (Ext. 130)	290	171	461	63%
Dirección Servicios Administrativos (Ext. 140)	340	262	602	56%
DIR. Financiamiento (Ext. 150)	323	135	458	71%
Oficina Asesora Control Interno (Ext. 160)	40	19	59	68%
TOTAL	4729	2185	6914	68%

Tabla 6 Atención Línea Telefónica

Tabla 6. Atención Línea Telefónica. Periodo Enero – diciembre 2025

Fuente: Dirección Administrativa

El nivel de atención telefónica global del 68% evidencia un riesgo reputacional y de servicio, especialmente en dependencias con altos volúmenes de llamadas no contestadas, lo cual impacta directamente la percepción ciudadana y la eficacia del sistema de atención.

7. BUZÓN DE SUGERENCIAS - PQRS

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, con el fin de hacer el proceso más rápido también se instaló en el buzón un QR con un formulario de Google; 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 de Control Interno de Gestión, el buzón durante el periodo comprendido entre 1 de Julio de 2025 al 31 de diciembre de 2025 no recibió ninguna PQRS, de acuerdo con la información suministrada en el tercer (3) Informe Trimestral y el Cuarto (4) Informe Trimestral. (se anexa el acta y captura del formulario digital) que corresponde al cuarto (4) informe Trimestral.

- QR Instalado en el buzón de sugerencias:



- Formulario: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdPKQ3K7I0S0_Aom7FD-S7hJ44V51Of5I9MpzOV4HQfKukjVg/viewform?usp=sharing&oid=113850450117680773847

BUZÓN DE SUGERENCIAS

Preguntas Respuestas Configuración

BUZÓN DE SUGERENCIAS

A través de este enlace podrá radicar **SUGERENCIAS, QUEJAS, FELICITACIÓN O PREGUNTAS** al INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO, PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE IBAGUÉ - INFIBAGUÉ

Correo *

Correo válido

Este formulario registra los correos. [Cambiar configuración](#)

NOMBRE COMPLETO

Texto de respuesta corta

- Evidencia 0 respuestas:

docs.google.com/forms/d/1eh7v8jFVw007h11qRuzlQh7uT_jf7xpo1Ncb3fIk/edit#responses

Comenzar a usar Firefox WhatsApp Inicio Sistema Recaudado VT... INFibague | PQR Ala... Entrepiza - Correspondencia VT... https://prontoservicio.f... Inicio - INFibague YouTube

Actualización Hemos introducido unos [cambios de uso](#) de Firefox y actualizamos nuestro [Aviso de privacidad](#). Tómese un momento para revisarlos y aceptarlos. [Saber más](#) [Aceptar](#)

BUZÓN DE SUGERENCIAS Se han guardado todos los cambios en Drive

Preguntas **Respuestas** Configuración

0 respuestas [Vincular con Hojas de cálculo](#)

Aún no hay respuestas. Vuelva a comprobar más adelante.

7. CONCLUSIONES

- **Incidencia directa de la complejidad operativa en los tiempos de respuesta**
Las variaciones en los tiempos promedio de respuesta entre dependencias se explican principalmente por la naturaleza técnica y operativa de los trámites gestionados. Sin embargo, esta complejidad no debe asumirse como una justificación del retraso, sino como un insumo para diseñar medidas diferenciadas de gestión que permitan mitigar riesgos de incumplimiento normativo.
- **Concentración de solicitudes en dependencias misionales críticas**
La mayor carga de PQRSD se concentra en dependencias misionales estratégicas, lo que evidencia la necesidad de fortalecer capacidades institucionales en estas áreas, redistribuir cargas de trabajo y optimizar procesos internos para garantizar respuestas oportunas y efectivas a la ciudadanía.
- **Necesidad de enfoque preventivo**
El análisis se evidencia que la gestión de PQRSD no solo debe orientarse al cumplimiento formal de los términos legales, sino también la prevención de la reiteración de inconformidades mediante el análisis de causas recurrentes, la implementación de mejoras continuas y articulación entre dependencias

➤ 8. RECOMENDACIONES

- Toda respuesta debe darse en los tiempos estipulados por la Ley 1755 del 2015 y evitar sanciones por los entes de control.
- Se recomienda que los radicados que correspondan a documentos informativos sean cerrados una vez lleguen a la dependencia correspondiente y evitar congestión en el sistema.
- Se recomienda a la Dirección Operativa, dar celeridad a las peticiones de la vigencia 2025 que se encuentran sin resolver, adicionalmente, se sugiere dar celeridad a las peticiones de mantenimiento de alumbrado y parques y zonas verdes, las cuales generan una mayor cantidad de PQRS para el Instituto y las que están en riesgo de silencio administrativo.
- Se recomienda adoptar acciones inmediatas para la actualización y estandarización de la



INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO,
PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE
IBAGUÉ - INFIBAGUÉ
NIT: 890.700.755-5



- Información publicada en la página web institucional, Incluyendo los canales de atención y extensiones por dependencia, con el fin de mitigar riesgos de incumplimiento normativo en materia de transparencia y acceso a la información publicada, conforme a la ley 1712 de 2024, el Decreto 103 de 2015 y la Resolución 1519 de 2020 de MinTIC.

Sandra M. Londoño
SANDRA MILENA LONDOÑO RODRIGUEZ

Proyectó: Laura Lozano Torres- Profesional Universitario