

## INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO, PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE IBAGUÉ – INFIBAGUÉ

### INFORME PQRS 4to 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 31 de diciembre 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	4616	49,00%
Quejas	12	0,13%
Reclamos	3879	41,17%
Sugerencias	26	0,28%
Otros (respuestas, informativo, propuestas)	545	5,78%
Tutelas	48	0,51%
Traslados	60	0,64%
Solicitud de Información	235	2,49%
<b>TOTAL</b>	<b>9421</b>	<b>100,00%</b>

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.

## 2. ATENCIÓN A PQRSD RECIBIDAS

CONCEPTO	PENDIENTES	TERMINADAS	TOTAL, RECIBIDAS
Peticiones	710	3906	4616
Quejas	0	12	12
Reclamos	473	3406	3879
Sugerencias	0	26	26
Tutelas	0	48	48
Otros (respuestas, Informativo, Invitación)	33	<b>512</b>	545
Traslados	0	<b>60</b>	60
Solicitud de Información	20	<b>215</b>	235
<b>TOTAL</b>	<b>1236</b>	<b>8185</b>	<b>9421</b>

Tabla 2 Atención PQRSD

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.

## 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:

PQRSD	
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 PQRSD

SOLICITUD DE INFORMACIÓN	
Dependencia	Tiempo De Respuesta (Días)
Gerencia General	8
Servicios Financieros	2
Complejo Cultural Panóptico	6
Dirección Financiera	10
Oficina Asesora de Control Interno De Gestión	7

Tabla 4 Promedio Tiempo de Respuesta Solicitud Información

Es posible establecer mediante la muestra verificada que la entidad cumple con los tiempos de respuesta de las PQRS y de las solicitudes de información; así mismo desde la oficina asesora de comunicaciones y participación ciudadana se continuaran realizando actividades en busca de la mejora de los tiempos en todas las dependencias para garantizar el servicio a satisfacción

#### 4. CLASIFICACION DE PQRS PENDIENTES POR DEPENDENCIA

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%

Dependencia	Pendiente Vencido	Pendiente Sin Vencer	Total, Pendiente 31 Dic.	Terminado	Total, Recibido	% Atención
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		2	92	94	98%
Grupo Gestión Contable	0	0	0	25	25	100%
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 Publico	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%
Secretaria 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%
<b>Total</b>	<b>1194</b>	<b>41</b>	<b>1235</b>	<b>8186</b>	<b>9421</b>	<b>87%</b>

Tabla 5 Clasificación PQRSD por Dependencia

Se evidencia que las oficinas con mayor acumulación de PQRSD vencidos son Unidad Alumbrado Público, Unidad Parques y Zonas Verdes, Unidad Plazas de Mercado Y Bienes y servicios, situación que se pondrá en conocimiento del Comité Institucional de Gestión y Desempeño para que se tomen las acciones correctivas pertinentes, toda vez que desde la oficina Asesora de Comunicaciones y Participación se vienen enviando Correos mensuales indicando las acumulaciones sin obtener los resultados deseados.

## 5. CLASIFICACIÓN DE RECLAMOS POR DEPENDENCIA

<b>RECLAMOS</b>			
<b>DEPENDENCIA</b>	<b>TOTAL, PENDIENTES</b>	<b>TERMINADAS</b>	<b>TOTAL, RECIBIDAS</b>
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
<b>Total</b>	<b>473</b>	<b>3406</b>	<b>3879</b>

*Tabla 6 Reclamos por Dependencia*

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

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>Llamadas Contestadas</b>	<b>Llamadas No Contestadas</b>	<b>Total Llamadas recibidas</b>	<b>% ATENCION</b>
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%
Secretaria 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%
<b>TOTAL</b>	<b>4729</b>	<b>2185</b>	<b>6914</b>	<b>68%</b>

Tabla 7 Atención Línea Telefónica

## 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, 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 Asesora de Control Interno de Gestión, el buzón durante el periodo comprendido entre 1 de octubre de 2025 al 30 de diciembre de 2025 no recibió ninguna PQRS (se anexa el acta y captura del formulario digital).

## 8. MEDICION SATISFACCIÓN DE CLIENTES GESTIÓN DE PQRS

El proceso se realizó a través del correo electrónico a todas las respuestas de PQRS enviadas por este canal, de la cual se obtuvieron para la vigencia 2025 un total de 28 respuestas

De conformidad con el proceso de caracterización realizado mediante la encuesta, se pudo identificar que los usuarios de la entidad corresponden en su mayoría a Mujeres en un 57,1%, con edades entre 36 a 55 años en un 46,4; lo cual permite orientar las estrategias de atención hacia este perfil poblacional predominante.

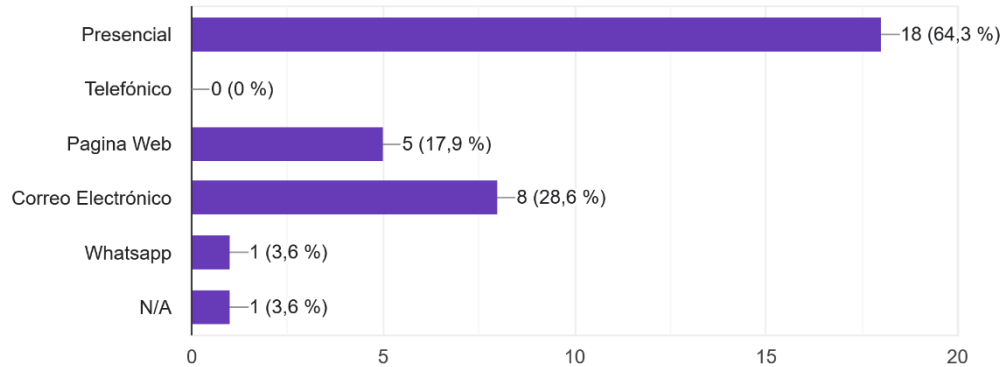
De igual forma, se pudo identificar que el 89,3% de los usuarios no posee ningún tipo de discapacidad y el 7,1% posee discapacidad visual y el 3,6% posee discapacidad motriz, situación que permitirá tomar decisiones en cuanto a accesibilidad

### ¿Cuál de los siguientes canales brindados por INFIBAGUE utilizo para la radicación de su PQRSDF?

Se pudo identificar que el 64,3% de los usuarios utiliza por preferencia para radicación de sus PQRSDF el canal presencial, el 28,6% el correo electrónico, el 17,9% la página web y el 3,6% la línea Whatsapp; Lo anterior refleja una mayor preferencia por la atención presencial frente a los canales virtuales, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la difusión y promoción de los medios digitales disponibles para facilitar el acceso y optimizar la atención a los usuarios.

4. ¿Cual de los siguientes canales brindados por INFIBAGUE utilizo para la radicación de su PQRSDF ?

28 respuestas



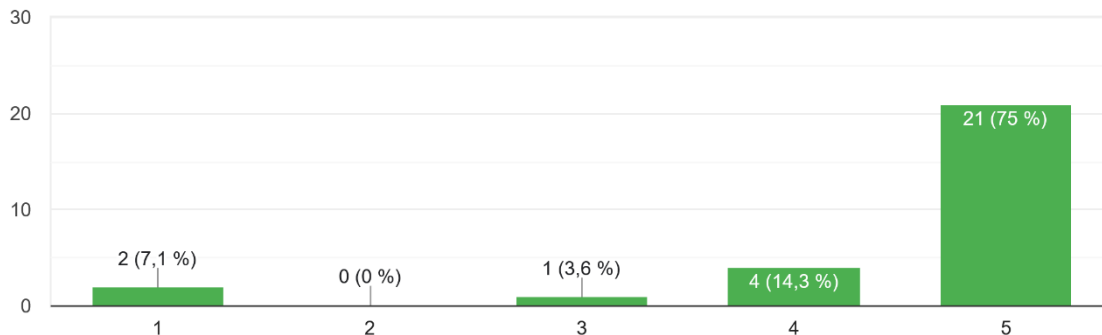
*Ilustración 1 Canales de Atención*

**¿Cómo Califica el comportamiento y la atención por parte del personal de INFIBAGUE que atendió su requerimiento?**

la mayoría de los usuarios califica de manera muy positiva el comportamiento y la atención del personal, destacándose la calificación excelente con un 75%. Asimismo, un 14,3% otorgó calificación de bueno, lo que refuerza la percepción favorable del servicio brindado. No obstante, un pequeño porcentaje de usuarios (10,7%) otorgó calificaciones entre muy malo y regular, lo que evidencia algunos casos de insatisfacción. En general, los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción con la atención del personal, aunque existen oportunidades de mejora para fortalecer la calidad del servicio.

5. ¿ Cómo Califica el comportamiento y la atención por parte del personal de INFIBAGUE que atendió su requerimiento ?

28 respuestas



*Ilustración 2 Comportamiento del personal*

## ¿La información Brindada por el funcionario de INFIBAGUE es clara, completa, oportuna y pertinente?

Es posible determinar que la mayoría de los usuarios considera que la información brindada por el funcionario fue clara, completa, oportuna y pertinente, destacándose la calificación excelente con un 71,4%. Asimismo, un 10,7% otorgó calificación de bueno, lo que evidencia una percepción mayoritariamente positiva frente a la calidad de la información recibida. No obstante, un 17,8% de los usuarios otorgó calificaciones entre muy malo y regular, lo que indica algunos casos de inconformidad. En general, los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción, aunque se identifican oportunidades de mejora para fortalecer la claridad y pertinencia de la información proporcionada a los usuarios.

6. ¿ La información Brindada por el funcionario de INFIBAGUE es clara, completa, oportuna y pertinente?

28 respuestas

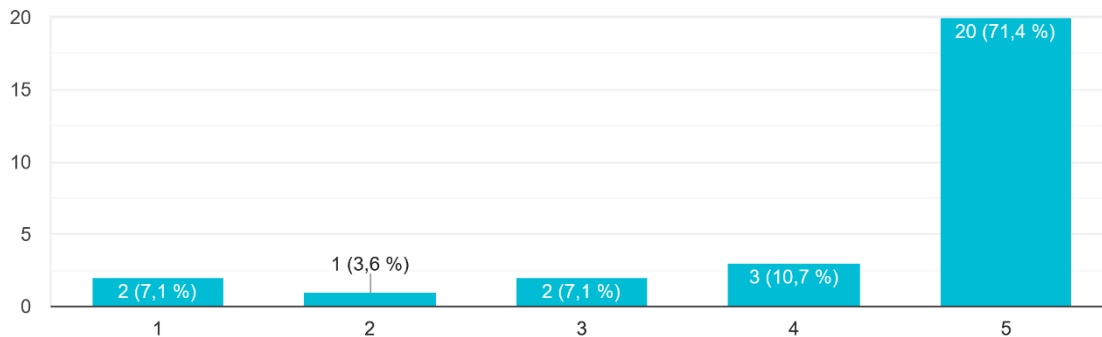


Ilustración 3 Información clara

## ¿El Tiempo de respuesta a su requerimiento fue acorde con los plazos establecidos en la normatividad vigente?

De las 28 respuestas obtenidas, la mayoría de los usuarios considera que el tiempo de respuesta a su requerimiento sí fue acorde con los plazos establecidos, destacándose la calificación excelente con un 67,9%. Sin embargo, un 21,4% de los usuarios otorgó calificaciones bajas entre malo y muy malo, lo que indica que aún existen algunos casos de insatisfacción frente a los tiempos de respuesta. En general, los resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva, aunque se evidencian oportunidades de mejora para fortalecer la conformidad en la atención de las solicitudes.

7. ¿El Tiempo de respuesta a su requerimiento fue acorde con los plazos establecidos en la normatividad vigente?

28 respuestas

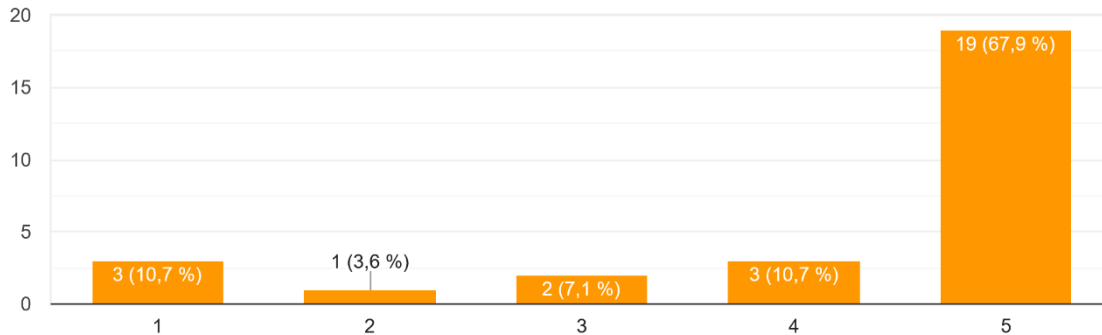


Ilustración 4 Tiempo de respuesta

### Grado de satisfacción general con respecto al servicio prestado por INFIBAGUE

Finalmente, el 78,6% de los usuarios califica como excelente el grado de satisfacción con respecto del servicio prestado por la entidad, igualmente el 7,1% lo califica como bueno, lo que evidencia una percepción mayoritariamente positiva frente al servicio prestado. No obstante, un 14,3% de los usuarios otorgó calificaciones entre muy malo y regular, lo que indica algunos casos de inconformidad. En general, los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción, aunque se identifican oportunidades de mejora para fortalecer el servicio prestado por la entidad.

Grado de satisfacción general con respecto al servicio prestado por INFIBAGUE

28 respuestas

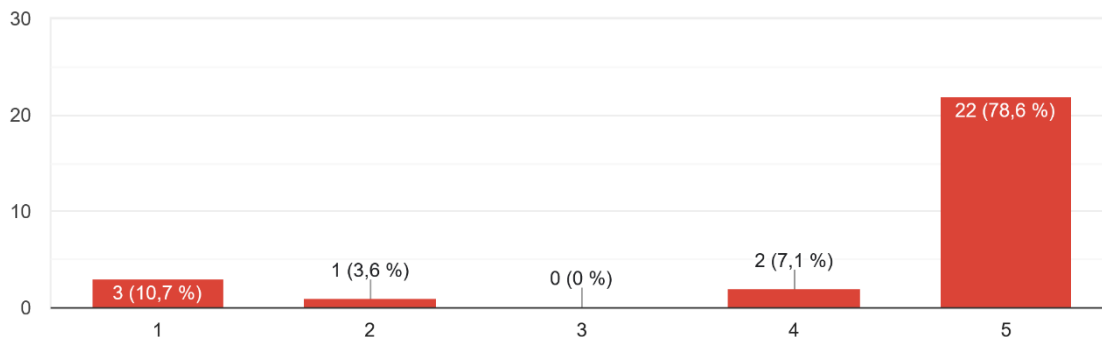


Ilustración 5 Grado de Satisfacción

(Original Firmado)

**Ana Lucia Rivera Quiñones**

**Jefe Oficina Asesora Comunicaciones y participación ciudadana**

**Reviso 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**

- QR Instalado en el buzón de sugerencias:



- Formulario:  
[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdPKQ3K7I0S0\\_Aom7FD-S7hJ44V51Of5I9MpzOV4HQfKukjVg/viewform?usp=sharing&oid=113850450117680773847](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdPKQ3K7I0S0_Aom7FD-S7hJ44V51Of5I9MpzOV4HQfKukjVg/viewform?usp=sharing&oid=113850450117680773847)



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/1eh7MRPivEi00Thji1qRszJIQh7uT\_IF7kpo1Ncb3fjk/edit#responses

Comenzar a usar Firefox WhatsApp Inicio Sistema Recaudado V1... INFIBague | PQR Alu... Enterprise Correspondencia V1... https://prontoenvios.fi... Inicio - INFIBague YouTube

Actualización Hemos introducido unos [Términos 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. Vuelve a comprobarlo más adelante.