INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO, PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE IBAGUÉ – INFIBAGUÉ

INFORME PQRS 1ER TRIMESTRE DEL AÑO 2026

ALCANCE DEL INFORME

El presente informe contempla el consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidos en la entidad por los diferentes canales de comunicación, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2026 y el 31 de marzo de 2026, 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 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 y sugerencias; no obstante, la responsabilidad de la respuesta a cada documento corresponde al Director, profesional o líder de cada dependencia.

1. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

CONCEPTO	TOTAL, RECIBIDAS	PORCENTAJE
Petición	1126	51,79%
Quejas	2	0,09%
Reclamos	796	36,61%
Sugerencias	10	0,46%
Otros (respuestas, informativo, cotización)	101	4,65%
Tutelas	18	0,83%
Traslados	26	1,20%
Solicitud de Información	95	4,37%
TOTAL	**2174**	100,00%

Tabla 1 PQRSD 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	289	837	1126
Quejas	0	1	1
Reclamos	113	684	797
Sugerencias	4	6	10
Tutelas	2	**16**	18
Otros (respuestas, informativo, cotización)	16	**85**	101
Traslados	4	**22**	26
Solicitud de Información	19	**76**	95
TOTAL	**447**	**1727**	**2174**

Tabla 2 Atención PQRSD

Durante el primer trimestre del año 2026 se registraron un total de **2,173 PQRS**, de las cuales:

- **1,726** fueron gestionadas y finalizadas
- **447** permanecen pendientes
- Se alcanza un nivel de cumplimiento global del **79%**

Este resultado refleja un desempeño general aceptable; sin embargo, evidencia la existencia de un porcentaje significativo de solicitudes sin resolver (21%), lo que impacta la eficiencia institucional.

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 respuestas 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	10
Oficina Asesora De Comunicaciones Y Participación Ciudadana	6
Dirección De Servicios Administrativos	6
Grupo Gestión Humana Y Sst	12
Control Disciplinario	4
Oficina Instrucción	1
Control Interno De Gestión	8
Dirección De Proyectos Y Servicios Financieros	4
Servicios Financieros	11
Complejo Cultural Panóptico	9

Tabla 3 Promedio Tiempo de Respuesta PQRSD

SOLICITUD DE INFORMACIÓN	
Dependencia	**Tiempo De Respuesta (Días)**
Bienes Y Servicios	11
Oficina Asesora De Comunicaciones Y Participación Ciudadana	10
Dirección De Proyectos Y Servicios Financieros	5
Gestión Contable	4
Grupo Gestión Cartera Y Cobranza	6
Control Disciplinario	1
Oficina Instrucción	1
Control Interno De Gestión	10

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	Sin Tramite	En Tramite	Total, Pendiente 31 Mar.	Pendiente 2025	Terminado	Total Recibido	% Atención
Gerencia General	0	15	15	0	46	61	75%
Oficina Asesora De Comunicaciones Y Participación Ciudadana	0	4	4	0	25	29	86%

Dirección De Servicios Administrativos	0	29	29	0	101	130	78%
Grupo Gestión Humana Y Sst	3	1	4	3	10	14	71%
Bienes Y Servicios	1	45	46	9	11	57	19%
Dirección De Proyectos Y Servicios Financieros	0	2	2	0	16	18	89%
Servicios Financieros	6	1	7	0	147	154	95%
Complejo Cultural Panóptico	3	5	8	0	55	63	87%
Dirección Financiera	0	8	8	0	10	18	56%
Grupo Gestión Contable	0	0	0	0	7	7	100%
Operaciones de Tesorería	0	0	0	0	2	2	100%
Grupo Gestión Cartera Y Cobranza	3	4	7	1	14	21	67%
Dirección Operativa Y Comercial	45	54	99	11	32	131	24%
Unidad Alumbrado Publico	0	199	199	12	831	1030	81%
Unidad Parques Y Zonas Verdes	0	0	0	135	0	0	0%
Unidad Plazas De Mercado	0	4	4	0	324	328	99%
Secretaria General	0	14	14	0	39	53	74%
Oficina Asesora de Control Disciplinario	0	0	0	0	3	3	100%
Oficina Asesora de Control Interno De Gestión	0	1	1	0	45	46	98%
Oficina Asesora De Planeación	0	0	0	1	6	6	100%
Oficina Asesora Gestión Tecnológica	0	0	0	0	2	2	100%
Total	**61**	**386**	**447**	**172**	**1726**	**2173**	**79%**

Tabla 5 Clasificación PQRSD por Dependencia

Dependencias con Alto Desempeño (≥ 90%)
Se identifican varias dependencias con niveles óptimos de atención, destacándose por su eficiencia en la gestión de solicitudes:

- Tesorería (100%)
- Oficina de Control Disciplinario (100%)
- Oficina Asesora de Planeación (100%)
- Oficina Asesora de Gestión Tecnológica (100%)
- Servicios Financieros (95%)
- Oficina Asesora de Control Interno (98%)

Estas áreas presentan, en su mayoría, volúmenes de trabajo bajos o moderados, lo cual facilita una gestión más eficiente.

Dependencias con Desempeño Medio (70% – 89%)
Estas dependencias presentan un nivel de cumplimiento aceptable, aunque con oportunidades de mejora:

- Unidad Alumbrado Público (81%)
- Dirección de Servicios Administrativos (78%)
- Secretaría General (74%)
- Oficina Asesora de Comunicaciones (86%)

En particular, la **Unidad de Alumbrado Público** concentra el mayor volumen de solicitudes (1,030), lo que influye significativamente en el resultado global; se resalta que, en comparación con otros periodos, la unidad ha mejorado su nivel de atención.

Dependencias con Bajo Desempeño (≤ 70%)
Se identifican dependencias con niveles críticos de gestión:

- Bienes y Servicios (19%)
- Dirección Operativa y Comercial (24%)
- Grupo Gestión Cartera (67%)
- Dirección Financiera (56%)

Estas áreas presentan altos niveles de solicitudes pendientes en comparación con las atendidas, lo que evidencia posibles fallas en los procesos operativos, capacidad de respuesta, además de un incumplimiento de los lineamientos establecidos en el manual de atención al ciudadano y demás adoptados por la entidad en material de gestión de PQRSD

Se identifican **447 solicitudes pendientes**, con mayor concentración en:

- Dirección Operativa y Comercial (99)
- Unidad de Alumbrado Público (199)
- Bienes y Servicios (46)

Adicionalmente, los registros de pendientes vigentes en 2025 evidencian que el rezago continúa incrementándose en algunas dependencias, en un caso muy alarmante se encuentra la Unidad de Parques y zonas verdes que aún tiene pendientes 135 PQRS, lo cual requiere intervención inmediata.

5. CLASIFICACIÓN DE RECLAMOS POR DEPENDENCIA

RECLAMOS			
DEPENDENCIA	**TOTAL, PENDIENTES**	TERMINADAS	**TOTAL, RECIBIDAS**
Dirección De Servicios Administrativos	0	1	**1**
Bienes y Servicios	2	0	**2**
Grupo Gestión de Cartera y Cobranza	1	0	**1**
Servicios Financieros	0	3	**3**
Dirección Operativa Y Comercial	3	0	**3**
Unidad Alumbrado Publico	107	679	**786**
Unidad Plazas de Mercado	0	1	**1**
Total	**113**	**684**	**797**

Tabla 6 Reclamos por Dependencia

Durante el periodo evaluado se registraron un total de **797 reclamos**, de los cuales:

- **684 reclamos (85.8%)** han sido **terminados**.
- **113 reclamos (14.2%)** permanecen **pendientes**.

Esto evidencia un **alto nivel de resolución general**, aunque aún existe un volumen relevante de casos en proceso.

Análisis por Dependencia

Dependencias con mayor carga de reclamos

- **Unidad Alumbrado Público** concentra la mayor cantidad de reclamos con **786 casos (98.6% del total)**.
  - De estos, **679 (86.4%)** han sido terminados.
  - **107 (13.6%)** permanecen pendientes.

Esta dependencia domina claramente la carga operativa y, aunque muestra buena capacidad de resolución, también concentra la mayor cantidad absoluta de pendientes.

Dependencias con baja incidencia

Las siguientes áreas presentan un número reducido de reclamos:

- Dirección de Servicios Administrativos: 1 reclamo (100% resuelto).
- Bienes y Servicios: 2 reclamos (100% pendientes).

- Grupo Gestión de Cartera y Cobranza: 1 reclamo (100% pendiente).
- Servicios Financieros: 3 reclamos (100% resueltos).
- Dirección Operativa y Comercial: 3 reclamos (100% pendientes).
- Unidad Plazas de Mercado: 1 reclamo (100% resuelto).

✓ La gestión general de reclamos es **eficiente**, con una alta proporción de casos resueltos.
✓ Existe una **alta concentración de reclamos en una sola dependencia**, lo que puede implicar presión operativa significativa.
✓ Algunas áreas presentan **deficiencias en la gestión**, evidenciadas por la falta de cierre de casos.
✓ El volumen de reclamos pendientes, aunque relativamente bajo en porcentaje, se concentra principalmente en una sola unidad.

Recomendaciones

- **Fortalecer la capacidad operativa** de la Unidad de Alumbrado Público para reducir los casos pendientes.
- **Implementar seguimiento prioritario** en dependencias con 0% de resolución.
- **Estandarizar procesos de gestión de reclamos** para mejorar la eficiencia en todas las áreas.

6. ATENCIÓN DE LA LÍNEA TELEFÓNICA

DEPENDENCIA	Llamadas Contestadas	Llamadas No Contestadas	Total llamadas recibidas	% ATENCION
Ventanilla Única (Ext 100)	353	82	435	81%
Gerencia General (Ext 101)	34	24	58	59%
Alumbrado Público PQRS (Ext 110)	175	478	653	27%
Alumbrado Público PQRS (Ext 111)	222	62	284	78%
Dirección Operativa (Ext 113)	5	21	26	19%
Parques y Zonas Verdes (Ext 114)	82	19	101	81%
Plazas de mercado (Ext. 115)	53	13	66	80%
Secretaria General (Ext 120)	31	41	72	43%
Grupo Cartera y Cobranza (Ext. 130)	49	44	93	53%
Dirección Servicios Administrativos (Ext. 140)	75	59	134	56%
DIR. Financiamiento (Ext. 150)	141	14	155	91%
Oficina Asesora Control Interno (Ext. 160)	21	4	25	84%
TOTAL	**1241**	**861**	**2102**	**59%**

Tabla 7 Atención Línea Telefónica

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2026 y 31 de marzo de 2026 la entidad recibió a través de la línea telefónica un total de 2,102 llamadas, de las cuales 1,241 fueron contestadas y 861 no contestadas, manteniendo un nivel global de atención del 59%.

Análisis por volumen de llamadas

Las dependencias con mayores números de llamadas son:

- Alumbrado Público PQRS (Ext. 110): 653 llamadas
- Ventanilla Única (Ext. 100): 435 llamadas
- Alumbrado Público PQRS (Ext. 111): 284 llamadas

Estas tres concentran aproximadamente el 65% del total, por lo que continúan siendo determinantes como canal de atención.

Nivel de atención por dependencia

Alto desempeño (≥80%)

- Dir. Financiamiento: **91%** (Aumentó en 20% con respecto del 2025)
- Oficina Asesora Control Interno: **84%** (Aumentó en 16% con respecto del 2025)
- Parques y Zonas Verdes: **81%** (Aumento en 36% con respecto del 2025)

Se mantienen como referentes de buena gestión, con resultados consistentes y positivos

Desempeño medio (50%–79%)

- Alumbrado Público (Ext. 111): **78%** (mejora leve, aumento en 11% con respecto de 2025)
- Dirección Servicios Administrativos: **56%** (estable, se mantiene con respecto del 2025)
- Grupo Cartera y Cobranza: **53%** (mejora leve, aumento en 10% con respecto de 2025)

Bajo desempeño (<50%)

- Alumbrado Público (Ext. 110): **27%** (disminución del 30% con respecto al 2025)
- Dirección Operativa: **19%** (disminución considerable del 60% con respecto al 2025)
- Secretaría General: **43%** (disminución del 20% con respecto al 2025)

Persisten problemas críticos, especialmente:

- Alumbrado Público Ext. 110, que sigue siendo el principal punto de falla por su alto volumen.

- Dirección Operativa, la línea estuvo fuera de servicio, así mismo el desempeño es muy bajo.

Recomendaciones

1. **Intervención prioritaria en Alumbrado Público (Ext. 110)**
   - Aumentar capacidad de respuesta
   - Revisar procesos internos
2. **Optimizar Dirección Operativa**
   - Evaluar causas de no atención (ausencia, saturación, procesos)
3. **Replicar buenas prácticas**
   - Especialmente de Dirección de Financiamiento y Ventanilla Única

7. BUZÓN DE SUGERENCIAS

El instituto dispone de un buzón de sugerencias ubicado en la entrada principal, donde los ciudadanos pueden presentar sus observaciones y propuestas por escrito.

Con el propósito de agilizar este proceso, el buzón cuenta además con un código QR que dirige a un formulario en Google, permitiendo el registro digital de las sugerencias.

Todas las comunicaciones recibidas, tanto físicas como digitales, son revisadas diariamente y se les da el mismo trámite que a cualquier correspondencia radicada a través de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano.

Una vez realizada la verificación trimestral en compañía de la Oficina Asesora de Control Interno de Gestión, el buzón durante el periodo comprendido entre 1 de enero de 2026 al 31 de marzo de 2026 no recibió ninguna PQRS (se anexa el acta y captura del formulario digital).

Original Firmado
Andrea del Pilar Chacón
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/1FAIpQLSdSYcZoEVEa3iXt6gTBPqmnrzSAHkglN49vqniAzCBq0V0O8g/viewform?usp=sharing&ouid=113850450117680773847