

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



### **INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS y DENUNCIAS (PQRSD) CON CORTE DE 30 DE JUNIO DE 2026**

**SANDRA MILENA LONDOÑO  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**IBAGUÉ, JULIO DE 2026**

## CONTENIDO

1. Objetivos
2. Alcance
3. Marco normativo
4. Metodología
5. Atención al cliente
  - 5.1 Atención personalizada
  - 5.2 Ventanilla de atención al cliente
  - 5.3 Radicación
  - 5.4 Atención telefónica
  - 5.5 conmutador
  - 5.6 horario de atención
  - 5.7 Líneas de atención
    - 5.7.1 Línea de wpp
    - 5.7.2 Portal web
    - 5.7.3 Correo electrónico
    - 5.7.4 Redes sociales
    - 5.7.5 Buzón de sugerencia
    - 5.7.6 Líneas telefónicas
6. Resultado
  - 6.1 Clasificación de PQRSD por tipo
  - 6.2 Clasificación de PQRSD Por dependencia, estado y cantidad.
    - 6.2.1 Dependencia con mayor cantidad PQRSD.
7. Buzón de sugerencias
8. Conclusiones
9. Recomendaciones

## 1. OBJETIVOS

Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.

## 2. ALCANCE

Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción, interpuestas por la ciudadanía ante la Institución de Financiamiento Promoción y Desarrollo (INFIBAGUÉ), durante el período comprendido entre el 01 de enero a 30 de junio de 2026.

## 3. MARCO NORMATIVO

- **Constitución Política de Colombia.**

Constitución Política de Colombia - Art. 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

- **Leyes.**

**Ley 1474 de 2011, Artículo 76**, el cual establece que: “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.

**Ley 1712 de 2014** “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

**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**.

**a. Queja:**

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

**b. 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.

**c. 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.

#### **d. 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.

- **Decretos.**

**Decreto 124 del 26 de enero de 2016** “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

## **4. METODOLOGIA**

Para la elaboración del presente informe se lleva a cabo el siguiente procedimiento.

- ✓ Para la elaboración del presente informe, la **OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN** tiene como fuente de información, los informes presentados por la Oficina de Comunicación y Participación Ciudadana y los Informes realizados durante este primer semestre por la oficina de Control Interno de Gestión, 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 con el número total de PQRSD recibidas por parte de la entidad con corte del 30 de junio de 2026, en donde se discriminaron por modalidad de petición, estado y dependencia que tramitó. Se presenta un análisis de causas de acuerdo con el 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.

## 5. ATENCIÓN AL CLIENTE

### 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                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Presencial</b><br><b>Ventanilla</b><br><b>Única</b> | Servicio al Ciudadano       | <b>Calle 60 con Carrera 5ª. EDIF. CAMI NORTE B/ LA FLORESTA</b>                        | Lunes a jueves: 7:00 a. m. – 12:00 m y 2:00 p. m. – 5:00 p. m.<br>Viernes: 7:00 a. m. – 3:00 p. m.<br>(Jornada continua)                                                                                                                                                                                                                                                        | Se da información personalizada y se contacta con funcionarios asesores y/o profesionales de acuerdo con su consulta, solicitud, queja y/o reclamo. Documental para los consecutivos, en aras de dar trazabilidad a su trámite |
| <b>Virtual</b>                                         | Correo electrónico          | <a href="mailto:correspondencia@infibague.gov.co">correspondencia@infibague.gov.co</a> | Correspondencia@infibague.gov.co<br>El horario de recepción en este buzón electrónico es: <b>lunes a jueves</b> : de 7:00 am. a 5:00 pm. – <b>viernes</b> : de 7:00 am. a 3:00 pm. Cualquier documento enviado después de estos horarios se considerará <b>RECIBIDO EL SIGUIENTE DÍA HÁBIL</b> . Por favor, abstenerse de remitir comunicaciones fuera del horario establecido. | 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.   |
| <b>Escrito</b>                                         | Radicación correspondencia. | <b>Calle 60 con Carrera 5ª. EDIF. CAMI NORTE B/ LA FLORESTA</b>                        | Días hábiles: lunes y miércoles de 7:00 a.m. A 12:00 M, 1:00 a 5:00 p.m., martes y 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 podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.                                                                                                                                                       |

|         |                      |                                                           |                                                                                                                                                                                    |                                                                                  |
|---------|----------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Escrito | Buzón de Sugerencias | Calle 60 con Carrera 5ª.<br>EDIF.CAMI NORTE B/LA FLORESTA | Días hábiles: lunes y miércoles de 7:00 a.m. A 12:00 M, 1:00 a 5:00 p.m., martes y 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. | Recibir sugerencias permanentemente 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:

### 5.1 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](mailto:correspondencia@infibague.gov.co)

### 5.2 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).

### 5.3 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.

## 5.4 ATENCIÓN TELEFÓNICA

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

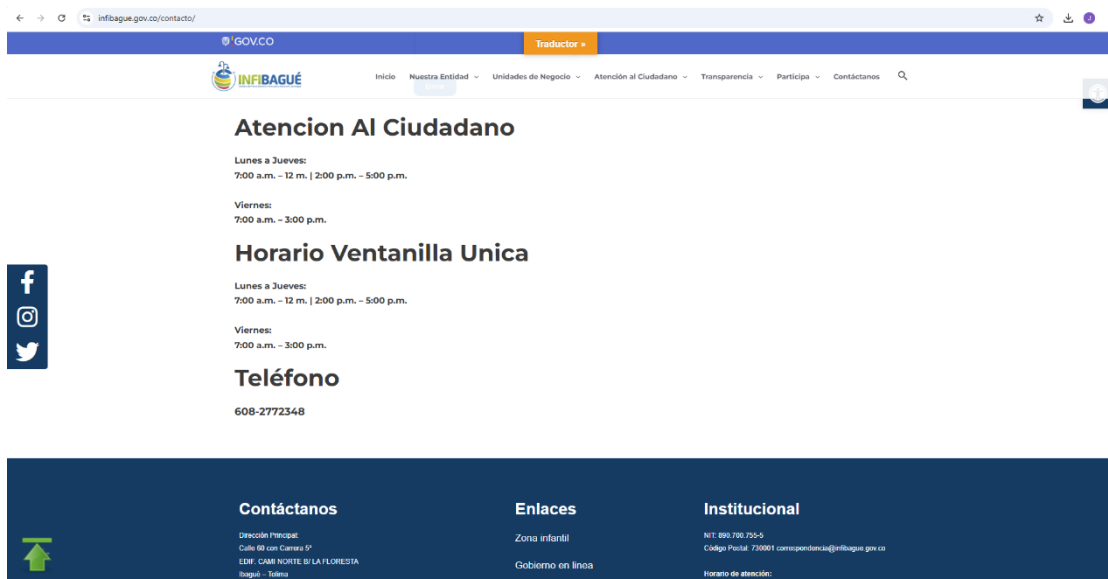
- Lunes a jueves de 7:00 AM. a 12 M y de 2:00 a 5:00 PM y los días viernes de 7:00 AM a 3:00 PM. en jornada continua.

## 5.5 CONMUTADOR

| Oficina                             | Extensión | Nombre          | Apellido            |
|-------------------------------------|-----------|-----------------|---------------------|
| VENTANILLA UNICA RECEPCION          | 100       | WENDY AMALIA    | LOPEZ MORENO        |
| GERENCIA GENERAL                    | 101       | LUZ MARY        | DURAN               |
| GERENCIA GENERAL                    | 102       | NATALY          | SUAREZ              |
| PORTERIA PRINCIPAL                  | 103       | VIGILANTE TURNO |                     |
| GRUPO ALUMBRADO PUBLICO             | 110       | PQR             |                     |
| GRUPO ALUMBRADO PUBLICO             | 111       | PLINIO ALBERTO  |                     |
| GRUPO ALUMBRADO PUBLICO             | 111       | PLINIO ALBERTO  | CARVAJAL CELEMIN    |
| GRUPO ALUMBRADO PUBLICO - TALLER    | 116       | JORGE ALONSO    | OSPINA ROJAS        |
| DIRECCION OPERATIVA                 | 113       | ANGELICA MARIA  | AVILA LAGUNA        |
| GRUPO PARQUES Y ZONAS VERDES        | 114       | JONATHAN        | CARLOSAMA CAMACHO   |
| GRUPO PLAZAS DE MERCADO             | 115       | LISETTE JOHANA  | OSORIO MOLINA       |
| SECRETARIA GENERAL                  | 120       | HEIDY LORENA    | MUNEVAR CAPERA      |
| SECRETARIA GENERAL - SECRETARIA     | 121       | SECRETARIA      |                     |
| GRUPO GESTION DE CARTERA Y COBRANZA | 130       | WILSON          | RODRIGUEZ MARTINEZ  |
| GRUPO GESTION DE CARTERA Y COBRANZA | 131       | SANDRA PATRICIA | DELGADO MONTEALEGRE |
| GRUPO GESTION CONTABLE              | 132       | NANCY           | VELOZA GUZMAN       |
| GRUPO GESTION PRESUPUESTO           | 133       | LUZ ANGELICA    | CARVAJAL FRANCO     |
| GRUPO DE OPERACIONES DE             | 134       | FANNY           | GOMEZ               |

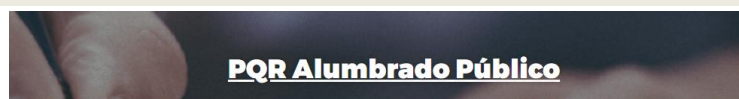
|                                                    |     |                    |                    |
|----------------------------------------------------|-----|--------------------|--------------------|
| <b>TESORERIA</b>                                   |     |                    |                    |
| <b>GRUPO DE OPERACIONES DE TESORERIA</b>           | 135 | YANETH ROCIO       | GALEANO MINA       |
| <b>DIRECCION ADMINISTRATIVA</b>                    | 140 | DIEGO CAMILO       | SOLANO ROZO        |
| <b>GRUPO DE GESTION HUMANA</b>                     | 141 | RECURSOS           | HUMANOS            |
| <b>GRUPO DE GESTION SST</b>                        | 142 | JOHANA LUCIA       | ORTIZ LOPEZ        |
| <b>GRUPO DE GESTION TECNOLOGICA</b>                | 143 | JOHN CARLOS        | AGUILAR CALDERON   |
| <b>GRUPO DE GESTION TECNOLOGICA</b>                | 144 | ANDRES FABIAN      | GONZALEZ           |
| <b>GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL - ARCHIVO</b>       | 145 | LORENA             | ORTIZ NARANJO      |
| <b>ATENCION AL CIUDADANO</b>                       | 146 | VALENTINA          | OLIVEROS HERNANDEZ |
| <b>GRUPO DE GESTION RECURSOS FISICOS - ALMACEN</b> | 147 | AMINTA             | BARRAGAN           |
| <b>DIRECCION DE FINANCIAMIENTO</b>                 | 150 | YENIS ANDREA       | BAYONA LOZANO      |
| <b>CONTROL INTERNO</b>                             | 160 | GLORIA PATRICIA    | LORO RINCON        |
| <b>GESTION DEL RIESGO</b>                          | 161 | JENNIFER ALEXANDRA | AVILES ALVAREZ     |
| <b>PLANEACION</b>                                  | 162 | LUIS ENRIQUE       | RINCON SANCHEZ     |

## 5.6 HORARIO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y VENTANILLA ÚNICA



## 5.7 LÍNEAS DE ATENCIÓN

### 5.7.1 LINEA DE WHATSAPP



**PQR Aluminado Público**

Preguntas, Quejas y Reclamos - Aluminado Público

Contáctanos por WhatsApp:

 **317 4741611**

Línea fija directa PQR:

 **608 2 77 23 48**

Los horarios de atención Líneas WhatsApp PQR 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 Aluminado Público PQR dale clic en el siguiente enlace:

### 5.7.2 PORTAL WEB

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

sus respectivas publicaciones y actualizaciones.



### 5.7.3 CORREO ELECTRONICO

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

### 5.7.4 REDES SOCIALES, FACEBOOK, X, INSTAGRAM

Los ciudadanos podrán seguir y comentar las actividades del Instituto a través de las redes sociales Facebook (<https://Facebook.com/infibague>) cuenta de X (<https://x.com/INFIBAGUE>) Instagram (<https://www.instagram.com/infibague/>)

### 5.7.5 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.

### 5.7.6 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**

## 6. RESULTADOS.

### 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.

Realizando un corte a 30 de junio de 2026 en el sistema de correspondencia de ventanilla única del Instituto se identificó que se recepcionaron, clasificaron y direccionaron un total de 4114 solicitudes, recibidos por correo electrónico y/o certificado, de las cuales 3943 se encuentran en estado “Terminado” correspondiente al 95.84% 162 en estado “En Trámite” con el 3.94% y 09 en estado “Sin Trámite” correspondiente al 0,22%.

### 6.1 TIPOS DE SOLICITUDES CON CORTE A 30 DE JUNIO DE 2026

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 30 de junio de 2026,

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

| Tipo de PQRS                    | Cantidad |
|---------------------------------|----------|
| <b>Solicitud</b>                | 1635     |
| <b>Reclamo</b>                  | 1439     |
| <b>Solicitud de Información</b> | 234      |
| <b>Respuesta oficio</b>         | 195      |
| <b>Sin clasificación</b>        | 123      |
| <b>Informativo</b>              | 111      |
| <b>Derecho de Petición</b>      | 74       |
| <b>Invitación</b>               | 68       |
| <b>Citación</b>                 | 52       |
| <b>Notificaciones</b>           | 50       |
| <b>Tutelas</b>                  | 43       |
| <b>Remisión</b>                 | 38       |
| <b>Propuestas</b>               | 21       |
| <b>Facturación</b>              | 15       |
| <b>Cotización</b>               | 7        |
| <b>Queja</b>                    | 4        |
| <b>Acción Popular</b>           | 3        |
| <b>Agradecimiento</b>           | 2        |
| <b>TOTAL</b>                    | 4114     |

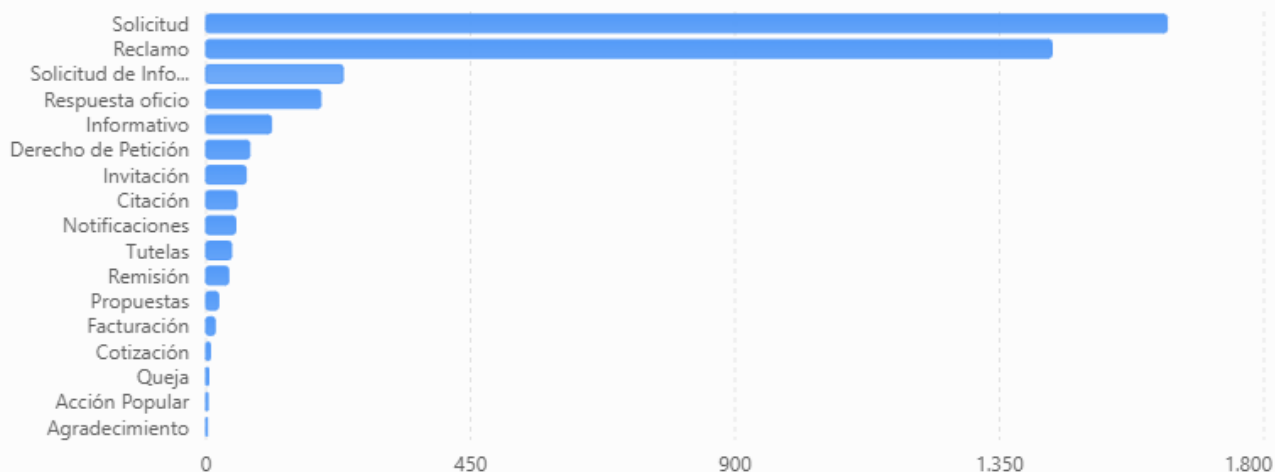
**Tabla 1. Total, PQRS por tipo**

**Enero – Junio 2026**

**Fuente: Oficina de Control Interno de Gestión**

## Clasificación de las PQRSD por tipo

Período comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2026.



**Gráfico 1. Total, PQRSD por tipo  
período Enero - Junio 2026**

**Fuente: Oficina de Control Interno  
de Gestión**

## 6.2 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 30 de junio de 2026 por cada una de las dependencias del Instituto:

| Dependencia                            | En trámite | Sin trámite | Terminados | Total |
|----------------------------------------|------------|-------------|------------|-------|
| <b>Unidad Alumbraado Publico</b>       | 63         | 0           | 1877       | 1940  |
| <b>Bienes y Servicios</b>              | 2          | 0           | 115        | 117   |
| <b>Dirección Operativa y Comercial</b> | 34         | 0           | 213        | 247   |
| <b>Oficina de</b>                      | 0          | 0           | 45         | 45    |

|                                                                        |    |   |     |     |
|------------------------------------------------------------------------|----|---|-----|-----|
| <b>Comunicaciones y Participación Ciudadana</b>                        |    |   |     |     |
| <b>Unidad Plazas de Mercado</b>                                        | 24 | 0 | 447 | 471 |
| <b>Secretaria General</b>                                              | 14 | 0 | 93  | 107 |
| <b>Dirección de Servicios Administrativos</b>                          | 10 | 0 | 218 | 228 |
| <b>Grupo Gestión de Cartera y Cobranza</b>                             | 1  | 1 | 165 | 167 |
| <b>Complejo Cultural Panóptico</b>                                     | 1  | 0 | 133 | 134 |
| <b>Gestión Humana y SST</b>                                            | 2  | 0 | 50  | 52  |
| <b>Servicios Financieros</b>                                           | 1  | 0 | 162 | 163 |
| <b>Oficina Asesora de Control Interno de Gestión</b>                   | 0  | 0 | 76  | 76  |
| <b>Dirección financiera</b>                                            | 5  | 0 | 40  | 45  |
| <b>Oficina asesora de Gestión Tecnológica y transformación Digital</b> | 1  | 0 | 7   | 8   |
| <b>Grupo Gestión Contable</b>                                          | 0  | 0 | 14  | 14  |
| <b>Dirección de Proyectos y Servicios Financieros</b>                  | 3  | 0 | 45  | 48  |
| <b>Operaciones de Tesorería.</b>                                       | 0  | 8 | 4   | 12  |
| <b>Oficina Asesora de Planeación</b>                                   | 0  | 0 | 8   | 8   |
| <b>Gerencia General</b>                                                | 1  | 0 | 127 | 128 |
| <b>Oficina Asesora</b>                                                 | 0  | 0 | 3   | 3   |

|                                  |   |   |    |    |
|----------------------------------|---|---|----|----|
| <b>de Control Disciplinario</b>  |   |   |    |    |
| <b>Instrucción Disciplinario</b> | 0 | 0 | 5  | 5  |
| <b>Gestión Comercial</b>         | 0 | 0 | 92 | 92 |

**Tabla 3. Medición de Estado por dependencia periodo Enero - Junio 2026.**  
**Fuente: Oficina de Control Interno de Gestión.**

De acuerdo con la relación consolidada de las PQRSD recibidas por las diferentes dependencias de INFIBAGUÉ durante el período comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2026, se evidencia que las dependencias con el mayor número de solicitudes en estado "En trámite" corresponden a la Unidad de Alumbrado Público, con 63 PQRSD, seguida por la Dirección Operativa y Comercial, con 34, la Unidad Plazas de Mercado, con 24, la Secretaría General, con 14, y la Dirección de Servicios Administrativos, con 10 solicitudes que, al cierre del período evaluado, continuaban en proceso de gestión.

Así mismo, el consolidado por dependencias evidencia la existencia de PQRSD en estado "Sin trámite" en algunas áreas del Instituto, situación que indica que dichas solicitudes no habían sido gestionadas o finalizadas al momento del corte del informe. Este resultado constituye un aspecto de atención para la Administración, toda vez que puede generar riesgos asociados al incumplimiento de los términos legales para dar respuesta a los ciudadanos, establecidos en la Ley 1755 de 2015, así como afectar los principios de oportunidad, eficiencia y calidad que deben orientar la atención al ciudadano.

Aunque la Entidad presenta un alto porcentaje de PQRSD finalizadas, la permanencia de solicitudes en estado "En trámite" y "Sin trámite" evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y control por parte de las dependencias responsables, con el fin de garantizar la atención oportuna de todos los requerimientos radicados y evitar la materialización de respuestas extemporáneas.

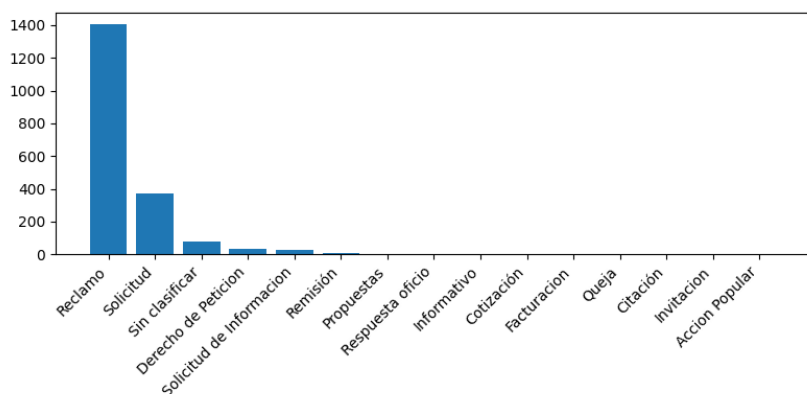
Como acciones orientadas a la depuración de las PQRSD pendientes y al fortalecimiento del proceso de atención al ciudadano, se recomienda que la Dirección Administrativa, en coordinación con el Grupo de Atención al Ciudadano, continúe realizando seguimiento permanente mediante reportes periódicos, alertas de vencimiento, comunicaciones internas y

mesas de trabajo con las dependencias que presentan solicitudes pendientes, verificando el avance en su gestión hasta lograr su cierre definitivo. Estas acciones contribuirán al cumplimiento de la normatividad vigente, al mejoramiento continuo de los procesos institucionales y al fortalecimiento de la confianza de la ciudadanía en la gestión de INFIBAGUÉ.

### 6.2.1 DEPENDENCIA CON MAYOR CANTIDAD DE PQRS

Se puede evidenciar que el grupo que presenta mayor volumen de reclamos es el de Alumbrado público, por lo tanto, se realiza un análisis en el cual se determina que durante el periodo evaluado se recibieron 1940 PQRS dirigidas a la Unidad de Alumbrado Público. De ellas, 1877 (96.75%) se encuentran en estado Terminado y 63 (3.25%) permanecen En trámite. No se identificaron registros en estado Sin trámite. Los resultados evidencian un alto nivel de gestión y cierre de las solicitudes ciudadanas; no obstante, es recomendable continuar fortaleciendo el seguimiento a las solicitudes que permanecen en trámite para garantizar su atención dentro de los términos legales y mantener los indicadores de oportunidad y calidad en la prestación del servicio.

Se realiza un gráfico que determina el tipo de solicitudes presentadas a la unidad de alumbrado Público.



**Gráfico 2. Tipo de solicitudes gestionadas por la Unidad de Alumbrado Público Periodo Enero-Junio 2026.**

**Tipo Fuente: Oficina de Control Interno de Gestión**

Si bien, Predominan los reclamos/solicitudes según la clasificación registrada. La mayor parte de las PQRS fueron finalizadas, mientras que una proporción menor permanece en trámite, lo que

evidencia una gestión favorable; sin embargo, es necesario mantener seguimiento continuo para asegurar el cierre oportuno.

## 7. BUZÓN DE SUGERENCIAS - PQRSD

Respecto a los derechos de petición que se reciben a través del canal de comunicación e-mail “correspondencia@infibague.gov.co”, por medio escrito en “ventanilla única”, y los demás que se encuentran en trámite, estos se están ejecutando dentro del periodo contemplado en la ley 1755 de 2015; es de anotar que a cada uno de las peticiones que ingresan por este tipo de servicios se les da respuesta de forma de forma digital vía email y de forma física – escrita, y en la que se informa el tipo de actividad que se realizará a fin de cumplir con el requerimiento de la petición solicitada por el usuario.

## 8. CONCLUSIONES

- Durante el período comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2026, INFIBAGUÉ recepcionó un total de **4.114 PQRSD**, de las cuales **3.943 (95,84%)** fueron finalizadas, **162 (3,94%)** permanecían en trámite y **9 (0,22%)** se encontraban sin trámite al cierre del semestre, lo que evidencia un alto porcentaje de atención y respuesta a los requerimientos presentados por la ciudadanía.
- La **Unidad de Alumbrado Público** concentró el mayor volumen de PQRSD recibidas durante el período evaluado, con **1.940 solicitudes**, equivalente a cerca del **47% del total de las PQRSD** registradas por la Entidad, situación que demuestra la alta demanda del servicio y la necesidad de mantener un seguimiento permanente a los tiempos de respuesta y al cierre oportuno de los requerimientos.
- Las dependencias que registraron el mayor número de PQRSD en estado “En trámite” fueron la **Unidad de Alumbrado Público (63)**, la **Dirección Operativa y Comercial (34)**, la **Unidad Plazas de Mercado (24)**, la **Secretaría General (14)** y la **Dirección de Servicios Administrativos (10)**. Aunque estas solicitudes continúan dentro del proceso de gestión, es necesario fortalecer su seguimiento para evitar el vencimiento de los

términos legales establecidos.

- El análisis por dependencia evidencia que la mayoría de las áreas mantienen un porcentaje elevado de solicitudes finalizadas, reflejando avances en la gestión de las PQRSD y el compromiso institucional con la atención al ciudadano.
- Aunque la clasificación por dependencia no registra solicitudes en estado **"Sin trámite"**, el consolidado general del sistema reporta **9 PQRSD** bajo esta condición al cierre del período, aspecto que requiere revisión por parte de la Administración para identificar las causas que originaron esta situación y garantizar la asignación oportuna de todas las solicitudes radicadas.

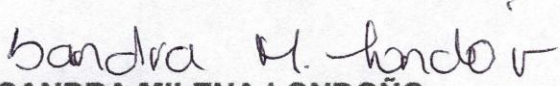
En términos generales, se evidencia que INFIBAGUÉ cuenta con mecanismos de recepción, radicación, seguimiento y respuesta de las PQRSD; no obstante, es necesario continuar fortaleciendo los controles internos que permitan optimizar los tiempos de atención, garantizar el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y mejorar continuamente la prestación del servicio a la ciudadanía.

## 1. RECOMENDACIONES

1. Fortalecer el seguimiento periódico a las PQRSD que permanecen en estado "En trámite", mediante controles internos y alertas de vencimiento que permitan garantizar respuestas oportunas dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
2. Revisar y depurar las 9 PQRSD que, de acuerdo con el consolidado general, permanecen en estado "Sin trámite", verificando las causas que originaron dicha situación y adoptando las acciones necesarias para su inmediata asignación y gestión.
3. Solicitar a las dependencias con mayor volumen de solicitudes, especialmente la Unidad de Alumbrado Público, la Dirección Operativa y Comercial y la Unidad Plazas de Mercado, fortalecer los mecanismos de seguimiento y control sobre las PQRSD en trámite, con el fin de evitar acumulación de requerimientos y posibles respuestas extemporáneas.
4. Continuar realizando mesas de seguimiento entre la Dirección Administrativa, el Grupo de Atención al Ciudadano y las dependencias responsables, con el propósito de revisar periódicamente el estado de las PQRSD pendientes, establecer compromisos de cierre y

verificar el cumplimiento de los tiempos de respuesta.

5. Mantener la capacitación de los servidores y contratistas responsables del trámite de las PQRSD respecto al uso adecuado del sistema de correspondencia, los procedimientos institucionales y las disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015 y demás normas relacionadas con la atención al ciudadano.
6. Fortalecer el monitoreo por parte de la Oficina de Control Interno mediante informes periódicos que permitan identificar oportunamente riesgos asociados al incumplimiento de los términos legales, promoviendo acciones preventivas y de mejora continua en la gestión de las PQRSD.
7. Continuar promoviendo el uso de los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad, garantizando que la ciudadanía pueda presentar sus solicitudes de manera accesible, oportuna y con mecanismos adecuados para el seguimiento de sus requerimientos.

  
**SANDRA MILENA LONDOÑO**  
**JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN**

Elaboró: Laura Fernanda Lozano, Abogada-contratista.

