

 Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana de Bucaramanga	VISITA DE CONTROL INTERNO	Código: F.07.PO.CI
		Versión: 2.0
		Fecha: 7.03.19
		Página 1 de 8

VISITA DE: SEGUIMIENTO <u>X</u> AUDITORIA _____ ASESORIA _____ SOLICITUD INFORMACION _____
ASUNTO - Seguimiento a: Peticiones, Reclamos, Quejas, Manifestaciones, Peticiones De Información, Solicitudes y Consultas, recibidas en Ventanilla Única, Página WEB.
Dependencia, Fecha y Hora: Del 3 al 21 de Julio del 2026, 09:00 a.m. Ventanilla Única – Primer Semestre de 2026
Funcionarios que atienden la visita: Silvia Andrea Moreno Nova Ventanilla Única - Seguimiento en Plataforma.
Funcionario(s) de Control Interno: Madeley Morella Mejía Portilla – Jefe Oficina de Control Interno. Ludwing Antonio Manrique Roman – Contratista Oficina Control Interno.

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS) PRIMER SEMESTRE 2026 INTRODUCCION: La Oficina de Control Interno del Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Municipio de Bucaramanga – INVISBU, en ejercicio de las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, presenta el Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Manifestaciones, Peticiones de Información, Solicitudes y Consultas (PQRS), correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026. El seguimiento tiene como propósito evaluar la gestión institucional frente a la atención de los requerimientos presentados por la ciudadanía a través de los diferentes canales habilitados por la Entidad, verificando el cumplimiento de los términos legales para su respuesta, la oportunidad en la atención, la eficiencia de los controles implementados y la efectividad del proceso de servicio al ciudadano. Para la elaboración del presente informe se tomó como fuente de información la base de datos consolidada de PQRS correspondiente al primer semestre de 2026, suministrada por la dependencia responsable, sobre la cual se efectuó el análisis estadístico de las solicitudes recibidas, su clasificación, distribución por dependencias, canales de atención, oportunidad en las respuestas y demás aspectos relevantes que permiten evaluar el desempeño institucional frente al cumplimiento de la normatividad vigente. El presente informe constituye una herramienta para la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección y de los líderes de proceso, al permitir identificar fortalezas, oportunidades de mejora y riesgos asociados a la gestión de las PQRS, promoviendo acciones encaminadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno, la transparencia administrativa, el mejoramiento continuo y la prestación de un servicio oportuno, eficiente y orientado al ciudadano. OBJETIVO: Evaluar la gestión realizada por el Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Municipio de Bucaramanga – INVISBU frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Manifestaciones, Peticiones de Información, Solicitudes y Consultas (PQRS) radicadas durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, verificando el cumplimiento de los términos legales de respuesta, la oportunidad en la atención, la eficacia de los controles implementados y el desempeño de las dependencias responsables, con el propósito de identificar oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento del Sistema de Control Interno, la gestión institucional y el servicio al ciudadano. ALCANCE: El presente seguimiento comprende el análisis de la totalidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Manifestaciones, Peticiones de Información, Solicitudes y Consultas (PQRS) registradas por el INVISBU entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, evaluando su comportamiento estadístico, tipología, distribución por dependencias, canales de recepción, oportunidad en las respuestas y cumplimiento de los términos establecidos en la normatividad vigente. Asimismo, se revisa la información suministrada por la dependencia responsable de la administración del
--

sistema de PQRS, con el fin de establecer el nivel de cumplimiento del proceso de atención al ciudadano, identificar riesgos asociados a la gestión de los requerimientos y formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento del control interno y al mejoramiento continuo.

MARCO NORMATIVO:

- Constitución Política de Colombia Arts. 2, 13, 209 y 270 artículos en los cuales se instituye que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos, así como facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, razón por la que se debe cristalizar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitan ejercer estas potestades dentro del estado Social de Derecho.
- 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”.
- Constitución Política de Colombia Art. 74 “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo en los casos establecidos en la ley.”
- 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”.
- Ley 1437 de 2011 “Por el cual se expide el código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- 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 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Circular Interna No.086 de 22 noviembre 2016, reglamenta el procedimiento interno de para la recepción y tramite de PETICIONES, RECLAMOS, QUEJAS, MANIFESTACIONES, PETICIONES DE INFORMACIÓN, SOLICITUDES Y CONSULTAS presentadas ante el INVISBU.
- Protocolo Interno de Atención al Ciudadano Versión 0.4 de fecha 28-02-2020 expedido por el INVISBU.

METODOLOGIA:

Las fuentes de información utilizadas para la elaboración del presente informe corresponden a los reportes de los registros de Ventanilla Única, los diferentes canales institucionales de atención al ciudadano, la información suministrada por las dependencias responsables del trámite de las PQRS y la base de datos consolidada correspondiente al período evaluado.

La Oficina de Control Interno realizó el análisis de la información correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, verificando aspectos relacionados con la cantidad de requerimientos recibidos, su tipología, la distribución por dependencias, los canales de recepción, el estado de las solicitudes y la oportunidad en la respuesta, con el fin de evaluar el cumplimiento de los términos establecidos en la normatividad vigente y en los procedimientos internos de la Entidad.

Como resultado del seguimiento efectuado, se evidenció que durante el primer semestre de 2026 el INVISBU recibió un total de mil novecientos ochenta y siete (1.987) Peticiones, Quejas, Reclamos, Manifestaciones, Peticiones de Información, Solicitudes y Consultas (PQRS), radicadas a través de los diferentes canales institucionales de atención, las cuales constituyen la base para el desarrollo del presente análisis y cuyos resultados se presentan en las tablas y gráficos contenidos en este informe.

1. CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, MANIFESTACIONES, PETICIONES DE INFORMACIÓN, SOLICITUDES Y CONSULTAS:

TIPO DE PETICION:

ITEMS	Tipología de PQRSD Recibidas	PRIMER SEMESTRE	
		Cant.	% Part.
1	CERTIFICACIONES	65	3,27%
2	INFORMATIVOS	123	6,19%
3	ATENCIÓN A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS	1350	67,94%
4	DERECHOS DE PETICIÓN	37	1,86%
5	ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	4	0,20%
6	CONTRATOS	2	0,10%
7	TRASLADO POR COMPETENCIA	58	2,92%
8	NOTIFICACIONES	62	3,12%
9	PROCESOS JUDICIALES	211	10,62%
10	ACTAS	26	1,31%
11	PROGRAMAS	2	0,10%
12	ACCIONES CONSTITUCIONALES	2	0,10%
13	PROYECTOS	3	0,15%
14	REGISTROS	5	0,25%
15	QUEJA	0	0,00%
16	RECLAMO	1	0,05%
17	GESTIÓN COMERCIAL	0	0,00%
18	DENUNCIA	8	0,40%
19	FELICITACIONES	0	0,00%
20	PETICIÓN	28	1,41%
21	NEGOCIACION CONVENCION COLECTIVA DE TRABAJADORES	0	0%
TOTAL ESTADISTICA		1987	100%

Se observa que, durante el primer semestre de 2026, el INVISBU registró un total de 1.987 PQRS, observándose que la tipología "Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos" concentró 1.350 solicitudes, equivalentes al 67,94% del total de los requerimientos recibidos, consolidándose como la categoría de mayor participación. Le siguieron los Procesos Judiciales con 211 registros (10,62%), los Informativos con 123 registros (6,19%), las Certificaciones con 65 registros (3,27%), las Notificaciones con 62 registros (3,12%) y los Traslados por Competencia con 58 registros (2,92%).

Las demás tipologías registraron una participación inferior al 2% del total, lo que evidencia un menor volumen de solicitudes en estas categorías. No obstante, todas requieren una gestión oportuna y conforme a los términos establecidos en la normatividad vigente. En términos generales, el comportamiento de la información refleja que la mayor demanda ciudadana continúa concentrándose en las peticiones relacionadas con la gestión misional del Instituto, aspecto que resalta la importancia de mantener controles efectivos que garanticen la oportunidad, calidad y trazabilidad en la atención de las PQRSD, fortaleciendo así el servicio al ciudadano y el mejoramiento continuo de la gestión institucional.

2. PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS:

La Oficina de Control Interno al verificar las PQRSD, y el reparto por dependencias que realiza la dirección, procede a realizar el conteo de radicaciones a cada dependencia y según indicadores las dependencias del INVISBU así:

ITEMS	PQRSD atendida por dependencia	PRIMER SEMESTRE	
		Cant.	% Part.
1	SUBDIRECCIÓN JURÍDICA	1072	53,95%
2	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	333	16,76%
3	SUBDIRECCION TECNICA	117	5,89%
4	SUBDIRECCION OPERATIVA	312	15,70%
5	ASESOR JURIDICO	9	0,45%
6	DIRECCION	43	2,16%
7	ASESOR PLANEACION	74	3,72%
8	ASESOR TIC	16	0,81%
9	CONTROL INTERNO	7	0,35%
10	EXTERNAS	4	0,20%
TOTAL ESTADISTICA		1987	100%

Con base en la información suministrada para el primer semestre de 2026, se evidenció que la Subdirección Jurídica concentró el mayor número de PQRSD atendidas, con 1.072 requerimientos, equivalentes al 53,95% del total, lo que refleja que más de la mitad de las solicitudes ciudadanas fueron tramitadas por esta dependencia.

Este comportamiento guarda relación con las funciones misionales del Instituto y con el alto volumen de actuaciones relacionadas con derechos de petición, procesos jurídicos, certificaciones y demás trámites administrativos.

En segundo lugar, se ubicó la Subdirección Administrativa y Financiera, con 333 PQRSD (16,76%), seguida por la Subdirección Operativa, con 312 registros (15,70%), y la Subdirección Técnica, con 117 solicitudes (5,89%). Estas cuatro dependencias concentraron el 92,30% de las PQRSD gestionadas durante el periodo evaluado, lo que evidencia que la mayor carga operativa del proceso de atención al ciudadano recae sobre estas áreas.

Las demás dependencias presentaron una participación inferior al 4% del total de requerimientos, destacándose el Asesor de Planeación con 74 solicitudes (3,72%), la Dirección con 43 (2,16%), el Asesor TIC con 16 (0,81%), el Asesor Jurídico con 9 (0,45%), Control Interno con 7 (0,35%) y las solicitudes clasificadas como Externas con 4 registros (0,20%).

Desde la perspectiva de Control Interno, la distribución de las PQRSD permite identificar las dependencias que soportan la mayor carga de atención al ciudadano, constituyéndose en un insumo relevante para evaluar la capacidad operativa, fortalecer los controles asociados al cumplimiento de los términos legales de respuesta y orientar acciones de mejora que contribuyan a optimizar la oportunidad, calidad y eficiencia en la gestión de los requerimientos ciudadanos.

3. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA:

ITEMS	PQRSD Atendidas a Tiempo	PRIMER SEMESTRE	
		Cant.	% Part.
1	A TIEMPO	1483	74,64%
2	EXTEMPÓRANEA	249	12,53%
3	SIN RESPUESTA	255	12,83%
TOTAL ESTADISTICA		1987	100%

La Oficina de Control Interno, con fundamento en la información suministrada para el primer semestre de 2026, evidenció que de las 1.987 PQRSD radicadas ante el INVISBU, 1.483 solicitudes, equivalentes al 74,64%, fueron atendidas dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente, lo que refleja un nivel importante de cumplimiento en la gestión de los requerimientos ciudadanos.

No obstante, se identificó que 249 PQRSD (12,53%) fueron respondidas de manera extemporánea, mientras que 255 solicitudes (12,83%) permanecían sin respuesta al momento de realizar el presente seguimiento. En conjunto, estos dos estados representan el 25,36% del total de las solicitudes recibidas, porcentaje que constituye un aspecto relevante para la gestión institucional, dado que puede afectar la oportunidad en la atención al ciudadano y generar riesgos asociados al incumplimiento de los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Desde la perspectiva del Sistema de Control Interno, estos resultados evidencian la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y control por parte de las dependencias responsables del trámite de las PQRSD, implementando acciones preventivas que permitan disminuir el número de respuestas extemporáneas y evitar la acumulación de solicitudes pendientes. Asimismo, se recomienda establecer alertas tempranas, realizar monitoreo periódico sobre los tiempos de respuesta y reforzar la supervisión por parte de los líderes de proceso, con el fin de mejorar los indicadores de oportunidad, garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente y fortalecer la confianza de la ciudadanía en la gestión institucional.

4. PETICIONES ATENDIDAS POR DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN

La oficina de control interno pudo evidenciar la atención por lo diferentes canales de atención, a continuación, se muestra relación:

ITEMS	Peticiones atendidas por diferentes canales	PRIMER SEMESTRE	
		Cant.	% Part.
1	VENTANILLA	1970	94,14%
2	ATENCIÓN AL CIUDADANO	17	0,86%
3	TELEFÓNIA	0	0%
4	EMAIL	0	0%
5	WHATSAPP	0	0%
6	FACEBOOK	0	0%
TOTAL ESTADISTICA		1987	100%

Durante el primer semestre se atendieron 1.987 peticiones a través de los diferentes canales de atención habilitados por la entidad. Del total registrado, el canal de ventanilla concentró 1.970 peticiones, equivalente al 99,14%, consolidándose como el principal medio utilizado por los ciudadanos para la radicación y atención de solicitudes.

El canal de Atención al Ciudadano reportó 17 peticiones, representando el 0,86% del total. Aunque este canal mantiene participación en la atención de usuarios, su utilización continúa siendo significativamente inferior frente al canal presencial.

Por otra parte, durante el período evaluado no se registraron peticiones recibidas a través de telefonía, correo electrónico, WhatsApp ni Facebook, por lo que estos canales presentan una participación del 0,00%.

Esta Situación evidencia que los ciudadanos no están haciendo uso de estos mecanismos para la presentación de sus solicitudes o que dichos canales no están siendo promovidos o utilizados de manera efectiva.

5. CANALES DE RECEPCION:

El Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Municipio de Bucaramanga dispone de los siguientes canales de comunicación, con el fin de garantizar que la ciudadanía presente las peticiones:

- **Comunicaciones escritas (Ventanilla Única):** Recibidas de forma personal, por mensajería certificada y vía fax.
- El INVISBU cuenta con una oficina donde la ciudadanía puede registrar sus solicitudes generales, quejas, reclamos, sugerencias, manifestaciones, consultas, derechos de petición y denuncias por actos de corrupción, ubicada en el cuarto piso del Edificio Colseguros – Calle 36 # 15-32 Centro, lo anterior, en cumplimiento al Artículo 76, el cual menciona “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.
- **Canal Presencial:** Calle 36 # 15 - 32 4 piso
- **Canal Virtual:** Ingresando al Portal: www.invisbu.gov.co
- **Correo Electrónico:** Contactándose por correo electrónico ventanilla.unica@invisbu.gov.co
- **Buzón:** Dispuestos en los puntos de atención al público.
- **Línea WhatsApp:** La línea utilizada para atención es la N.º 317-6432459
- **Línea Telefónica:** Numero institucional 607-7000320

De acuerdo con la información registrada el canal de recepción más utilizado por los usuarios fue presencialmente en la ventanilla Única de atención al ciudadano; donde diariamente se atiende a la comunidad brindando una solución inmediata y eficaz a su solicitud, siendo los requerimientos más destacados: solicitud de inclusión para ser beneficiario de vivienda y la solicitud de certificaciones y actualizaciones de propiedad horizontal.

El segundo medio que evidencia mayor utilización fue por vía correo electrónico y por último el canal menos frecuente y utilizado fue los buzones. Actualmente se cuenta con dos buzones, en buen estado y ubicados en el tercer y cuarto piso del Edificio Colseguros Calle 36 # 15-32 Centro, lugares de gran visibilidad y donde hay afluencia de público.

6. TIPO DE USUARIOS:

La mayor cantidad de PQRSD registradas provienen de particulares que buscan conocer sobre los programas de vivienda o que pretenden participar en Invitaciones Públicas adelantadas por el INVISBU, para adquirir bienes y servicios.

7. OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS INTERPUESTOS POR LA CIUDADANÍA

De conformidad con la información suministrada por la dependencia responsable de la administración del Sistema de Gestión de Solicitudes Ciudadanas (SGC) y el seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno, se realizó la verificación de las 1.987 Peticiones, Quejas, Reclamos, Manifestaciones, Peticiones de Información, Solicitudes y Consultas (PQRSD) radicadas ante el INVISBU durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

Como resultado del análisis se evidenció que 1.483 PQRSD fueron atendidas dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente, equivalentes al 74,64 % del total de los requerimientos recibidos. Así mismo, se identificaron 249 solicitudes (12,53 %) atendidas de manera extemporánea, 255 solicitudes (12,83 %) que, al momento de la elaboración del presente informe, permanecían sin respuesta.

PETICIONES.

Abierta: Petición que se encuentra dentro de los términos de Ley para contestar, pero aun no se ha dado respuesta alguna.

Cerrada en mora: Peticiones que se resolvieron por fuera de los términos establecidos por la Ley.

Cerrada a tiempo: Petición que fue resuelta dentro de los términos que la ley establece.

Una vez recibida la solicitud, el funcionario de ventanilla única asignado por el INVISBU para la recepción debe establecer si se trata de una solicitud de información pública o si se trata de un derecho de petición de interés general, particular o de consulta, pues esto determina el tiempo de respuesta. Si la solicitud de información no es clara (en caso de ser escrita), el funcionario de ventanilla única pedirá al ciudadano la corrección o aclaración en un término de 10 días hábiles, si esta corrección o aclaración no se realiza, se entenderá que el solicitante ha desistido y se debe proceder al archivo de la solicitud. Con el fin de determinar de qué tipo de solicitud se trata, el funcionario de ventanilla única debe tener en cuenta los siguientes criterios:

- a). **SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** La persona solicita datos, documentos o información que el sujeto obligado genere, obtenga, adquiera o controle. Tiempo para responder: 10 días hábiles después de la recepción.
- b). **DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL:** La persona pide la intervención o actuación del sujeto obligado frente a una situación específica que afecta al público. Tiempo para responder: 15 días hábiles después de la recepción.
- c). **DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR:** La persona busca que se le reconozca un derecho, que el sujeto obligado intervenga o actúe frente a una situación particular que la afecta directamente o que entregue información que se refiere a sí misma. Tiempo para responder: 15 días hábiles después de la recepción.
- d). **DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA:** La persona busca una orientación, consejo o punto de vista del sujeto obligado frente a materias a cargo de éste. Tiempo para responder: 30 días hábiles después de la recepción.
- e). **PETICION ENTRE AUTORIDADES:** Una autoridad hace una petición de información o documentos a otra. Tiempo para responder: 10 días hábiles después de la recepción.

8. CONCLUSIONES:

- El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y demás requerimientos ciudadanos (PQRSD) constituye un mecanismo fundamental para fortalecer la participación ciudadana, evaluar la calidad del servicio prestado por el INVISBU e identificar oportunidades de mejora en los diferentes procesos institucionales.
- Durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, el INVISBU registró un total de 1.987 PQRSD, las cuales fueron recibidas y tramitadas a través de los diferentes canales institucionales de atención al ciudadano, evidenciando un alto nivel de interacción entre la comunidad y la Entidad.
- La Oficina de Control Interno evidenció que la Entidad continúa utilizando la herramienta de ventanilla única como herramienta principal para la administración y seguimiento de las PQRSD, complementado con el sistema SIGAPI para los trámites propios del área de Propiedad Horizontal, lo cual contribuye al registro y control de los requerimientos presentados por la ciudadanía.
- Del análisis realizado se observó que el canal de atención más utilizado continúa siendo la Ventanilla Única, por medio de la cual fueron radicadas 1.970 solicitudes, equivalentes al 99,14 % del total de las PQRSD recibidas durante el semestre, mientras que 17 solicitudes (0,86 %) fueron recibidas mediante el canal de Atención al Ciudadano.
- Respecto a la oportunidad en la respuesta, se evidenció que 1.483 solicitudes, equivalentes al 74,64 %, fueron atendidas dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente. No obstante, se identificaron 249 solicitudes (12,53 %) atendidas de forma extemporánea, 255 solicitudes (12,83 %) que permanecían sin respuesta al momento del seguimiento.
- Los resultados obtenidos evidencian la necesidad de fortalecer el seguimiento permanente por parte de los líderes de proceso y responsables de la atención de las PQRSD, con el propósito de reducir el número de solicitudes vencidas y garantizar el cumplimiento de los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015.
- La existencia de solicitudes extemporáneas y sin respuesta representa un riesgo para la gestión institucional, al generar posibles afectaciones en la satisfacción de los ciudadanos, el cumplimiento de

los principios de eficiencia, eficacia y oportunidad de la función pública, así como eventuales responsabilidades disciplinarias por incumplimiento de los términos legales.

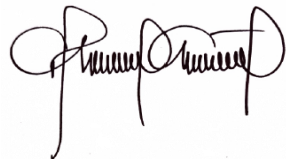
- Se concluye que, aunque la Entidad mantiene un porcentaje importante de respuestas oportunas, es necesario fortalecer los mecanismos de control, seguimiento y monitoreo sobre las PQRSD, con el fin de mejorar continuamente los indicadores de oportunidad y calidad en la atención al ciudadano.
- Es de vital importancia continuar implementando acciones de mejora para evitar que se pueda ver materializando el riesgo, debido a las peticiones sin resolver o aquellas que se han contestado por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los líderes de proceso revisen nuevamente los controles establecidos con el fin de mitigarlos.

9. RECOMEDACIONES:

Fortalecer los controles internos y el seguimiento permanente a las PQRSD mediante revisiones periódicas por parte de los líderes de proceso, garantizando el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

- Implementar mecanismos de alertas automáticas dentro del Sistema de Gestión de Solicitudes Ciudadanas (SGC), que permitan identificar oportunamente las solicitudes próximas a vencer, extemporáneas y aquellas que permanecen sin respuesta.
- Adelantar un plan de mejoramiento dirigido a disminuir el número de respuestas extemporáneas y de solicitudes sin respuesta, estableciendo responsables, actividades, plazos e indicadores de seguimiento.
- Solicitar a cada dependencia un análisis de las causas que originaron las 249 respuestas extemporáneas, las 255 sin responder, con el propósito de definir acciones correctivas y preventivas.
- Continuar fortaleciendo la cultura institucional orientada a la atención oportuna al ciudadano mediante jornadas de capacitación sobre la gestión de PQRSD, responsabilidad administrativa y cumplimiento de los términos legales.
- Garantizar que cuando una solicitud no corresponda a la competencia de la dependencia receptora, el traslado se efectúe de manera inmediata conforme a la normatividad vigente, evitando retrasos injustificados en la respuesta.
- Fortalecer la trazabilidad documental de cada PQRSD, asegurando que en el sistema reposen los soportes de la respuesta emitida, las constancias de envío, anexos y demás documentos que evidencien la gestión realizada.
- Implementar indicadores de oportunidad de respuesta por dependencia, con el fin de medir periódicamente el desempeño de cada proceso, identificar causas de incumplimiento y establecer acciones de mejora enfocadas en la eficiencia de la atención al ciudadano.
- Fortalecer la articulación entre las dependencias responsables de la gestión de PQRSD , con el fin de mejorar la calidad de la información estadística utilizada para la toma de decisiones institucionales.
- Continuar promoviendo el uso adecuado de los diferentes canales institucionales de atención al ciudadano, incentivando la utilización de los medios electrónicos disponibles para facilitar el acceso de los usuarios a los servicios de la Entidad.
- Incorporar en los informes periódicos un análisis comparativo de los indicadores de oportunidad, volumen de solicitudes, tipologías y dependencias responsables, permitiendo evaluar tendencias, medir la efectividad de las acciones implementadas y fortalecer el proceso de mejora continua.
- La Oficina de Control Interno recomienda mantener el seguimiento permanente al comportamiento de las PQRSD como una herramienta de gestión que permita fortalecer la transparencia, la calidad del servicio, la satisfacción ciudadana y el cumplimiento de los principios que rigen la función pública.

Revisado y Aprobado por:



MADELEY MORELLA MEJIA PORTILLA
Jefe de Control Interno

Elaborado Por:



LUDWING ANTONIO MANRIQUE ROMAN – Contratista
OCI