INFORME INTERMEDIOS DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	No.:18

SUBSISTEMA, COMPONENTE O ELEMENTO EVALUADO: INFORMACION Y COMUNICACION SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE 2025.

FECHA DE PREPARACIÓN: 30 de julio de 2025.

DESTINATARIO: Dr. Lee Johan Cáceres Cáceres-Subgerente Administrativo y Jurídico.

OBJETIVO PLANEADO: Realizar el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por Ifinorte durante el primer semestre de 2025.

ALCANCE REAL: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del 01 de enero al 30 de junio de 2025.

METODOLOGÍA EMPLEADA: Observación y análisis documental.

RESULTADOS

En cumplimiento de las funciones de seguimiento y control asignadas a la Oficina de Control Interno, conforme a lo establecido en la Ley 87 de 1993 y sus decretos reglamentarios, y en atención a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, 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*". La Oficina de Control Interno presenta el informe de seguimiento correspondiente a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) durante el primer semestre de la vigencia 2025.

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por IFINORTE, durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y 30 de junio de 2025, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones al proceso, en el marco del fortalecimiento del control institucional y la mejora continua de la atención al ciudadano.

Para la elaboración del presente informe de seguimiento y control a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), se solicitó mediante comunicación interna con radicado No. 2025-110-000443-3 a la Subgerencia Administrativa y Jurídica con copia a la ventanilla única. De dicha solicitud se envió respuesta mediante radicado No. 20252110004783 del 16 de julio en la cual se allegó Reporte de las PQRSDF recibidas y su estado, para el período comprendido entre el 01 de enero de 2025 al 30 de junio de 2025, Acto administrativo por medio del cual se adopta el trámite interno de las PQRSDF en IFINORTE, Procedimientos para la administración de las PQRSDF, Riesgos identificados y controles establecidos para la administración de las PQRSDF.

Con base en la información aportada, la Oficina de Control Interno realiza la evaluación en la gestión de las PQRSDF a corte del primer semestre de 2025, observando lo siguiente:

- IFINORTE cuenta con la Resolución G-251 del 25 de octubre de 2022, por medio del cual se reglamenta el tramite interno de las PQRSDF.

- Se tiene documentado el procedimiento interno de PQRSDF en el sistema de gestión de calidad.

- Se tienen identificados riesgos asociados al procedimiento de PQRSDF y se cuentan con controles establecidos.

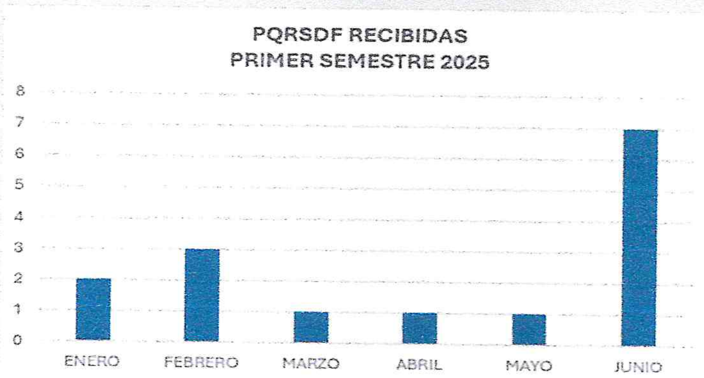
- Durante el primer semestre de 2025, IFINORTE recibió un total de 17 PQRSDF a través de la ventanilla única y el sistema documental SIEP DOC como se muestra a continuación:

INFORME INTERMEDIOS DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	No.:18

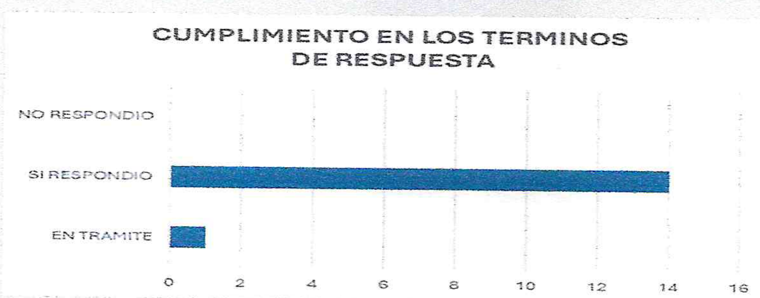
FECHA DE RECIBIDO D/M/A	RADICADO No.	NOMBRE Y APELLIDO SOLICITANTE	P	Q	R	S	D	F	OBJETO DE LA PETICION	EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO	FECHA DE RESPUESTA D/M/A	NUMERO RADICADO DE RESPUESTA	FECHA PARA RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA	MES
15/01/2025	20252110000532	EYDER ROBLES ORTIZ	X						SOLICITUD REEXPEDICION DE CHEQUE POR VALOR DE $80.000.000		X		2025-01-29 10:26:01.775	20252110000891	2025-02-05 00:00:00	OPORTUNA	ENE
15/01/2025	20252110000522	LUIS EDUARDO ERASO PATIÑO	X						DERECHO DE PETICION INFORMACION SOBRE CREDITOS DE LIBRE INVERSION		X		2025-01-31 15:49:57.483	20252110001011	2025-02-05 00:00:00	OPORTUNA	ENE
14/02/2025	20252110002322	JESUS FERNANDO GAMBOA OROZCO	X						DERECHO DE PETICION		X		2025-02-14 16:25:43.858	20252110001701	2025-03-07 00:00:00	OPORTUNA	FEB
17/02/2025	20252110002362	MANUEL ANTONIO GARCIA	X						SOLICITUD DE SALDO A FEBRERO DE 2025 DEL CREDITO DE VIVIENDA No. UB-000315 Y SOLICITUD DE EXONERACION DE INTERESES MORATORIOS		X		2025-02-25 11:25:24.803	20252110002161	2025-03-10 00:00:00	OPORTUNA	FEB
24/02/2025	20252110002061	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN JOSE DE CUCUTA SECRETARIA DE HACIENDA	X						DERECHO DE PETICION PARA SOLICITAR AJUSTE Y MODIFICACION AL IMPUESTO PREDIAL No. 01-07-0070-0006-000 CALLE 8 CON AVENIDA 3 Y 4 EDIFICIO EL CAMINO, CENTRO	X						OPORTUNA	FEB
06/03/2025	20252110003682	VEEDURIA CIUDADANA DE DERCHOS HUMANOS ESPARTA, LA MESA NLDD.HH	X						SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE CONTRATOS ADJUDICADOS A FREDY FERNANDO PARADA HERNANDEZ		X		2025-03-11 17:55:41.441	20252110003251	2025-03-20 00:00:00	OPORTUNA	MAR
21/04/2025	20252110006552	MANUEL ANTONIO GARCIA	X						DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE SALDO A FEBRERO DE 2025 DEL CREDITO DE VIVIENDA No. UB-000315 Y SOLICITUD DE EXONERACION DE INTERESES MORATORIOS		X		2025-05-20 14:03:51.612	20252110006461	2025-05-13 00:00:00	FUERA DE TIEMPO	ABR
26/05/2025	20252110008997	BLANCA LICETH GARNICA ESPITIA	X						DERECHO DE PETICION CERTIFICADO CETIL - BLANCA LICETH GARNICA ESPITIA CC 27732332		X		2025-05-27 10:35:44.415	20252110006793	2025-06-17 00:00:00	OPORTUNA	MAY
03/06/2025	20252110009452	VEEDURIA CIUDADANA DE DERECHOS HUMANOS ESPARTA, LA MESA NLDD.HH	X						SOLICITUD DE DOCUMENTACION E INFORMACION SOBRE MANUAL DE FUNCIONES, MAPA DE PROCESOS, INFORME ASOINFIS, CALENDARIO ACTIVIDADES Y EVENTOS 2024-2025, CRONOGRAMA CONTROL INTERNO 2024		X		2025-06-24 10:28:49.591	20252110007911	2025-06-25 00:00:00	OPORTUNA	JUN
03/06/2025	20252110009482	VEEDURIA CIUDADANA DE DERECHOS HUMANOS ESPARTA, LA MESA NLDD.HH	X						SOLICITUD DE DOCUMENTACION E INFORMACION SOBRE CONTRATACION		X		2025-06-22 14:25:44.597	20252110007991	2025-06-25 00:00:00	OPORTUNA	JUN
03/06/2025	20252110009492	VEEDURIA CIUDADANA DE DERECHOS HUMANOS ESPARTA, LA MESA NLDD.HH	X						SOLICITUD DE DOCUMENTACION E INFORMACION SOBRE PRESUPUESTO		X		2025-06-13 11:39:57.16	20252110007421	2025-06-25 00:00:00	OPORTUNA	JUN
03/06/2025	20252110009532	FISCALIA GENERAL DE LA NACION	X						TRASLADO POR COMPETENCIA SOLICITUD DE DOCUMENTACION E INFORMACION SOBRE PRESUPUESTO		X		2025-06-25 14:26:55.414	20252110008001	2025-06-25 00:00:00	OPORTUNA	JUN
03/06/2025	20252110009552	CLAUDIA LORENA DIAZ RODRIGUEZ	X						PETICION - SOLICITUD ACUERDO DE PAGO PARA DETENER PROCESO JURIDICO CREDITO DE LIBRANZA UB-000318		X		2025-06-25 14:26:55.514	20252110008001	2025-06-25 00:00:00	OPORTUNA	JUN
04/06/2025	20252110009632	FISCALIA GENERAL DE LA NACION	X						TRASLADO POR COMPETENCIA DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DE DOCUMENTACION E INFORMACION SOBRE CONTRATACION (VEEDURIA CIUDADANA, JOSE GREGORIO BOTELLO ORTEGA)		X		2025-06-25 14:25:44.467	20252110007991	2025-06-25 00:00:00	OPORTUNA	JUN
26/06/2025	20252110011472	STHELLA LANDAZABAL MEJIA	X						DERECHO DE PETICION PROCESO DE EMISION, RECONOCIMIENTO, REGISTRO Y PAGO DEL BONO PENSIONAL 1980-1987		X		2025-07-04 15:46:32.58	20252110008411	2025-07-11 00:00:00	OPORTUNA	JUN

Conforme a lo anterior se observa que de las 15 PQRSDF recibidas se contestaron 14 de manera oportuna dentro de los terminos de Ley y 1 contestada fuera de los terminos en el mes de abril, arrojando un porcentaje de cumplimiento en la contestación del 93%.

SIEP DOC	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
	2	3	1	1	1	7
TOTAL PQRSDF RECIBIDAS						15



CLASIFICACION						TOTAL DE PQRSDF	ESTADO DE CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA		
P	Q	R	S	D	F		EN TRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
15	-	-	-	-	-	15	1	14	0



INFORME INTERMEDIOS DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	No.:18

FORTALEZAS	DEBILIDADES
• IFINORTE cuenta con la Resolución G-251 del 25 de octubre de 2022, por medio del cual se reglamenta el trámite interno de las PQRSDF. • Se tiene documentado el procedimiento interno de PQRSDF en el sistema de gestión de calidad. • Se tienen identificados riesgos asociados al procedimiento de PQRSDF y se cuentan con controles establecidos. • Se dio cumplimiento a las PQRSDF en los términos de Ley con un porcentaje del 93%. • Se cuenta con el personal asignado a la atención en ventanilla única, la cual realiza monitoreo permanente a la respuesta de las PQRSDF. • Para la recepción de las PQRSDF se cuenta con el sistema documental SIEP DOC, de manera física y virtual a través de la página web de la entidad.	

CONCLUSIONES

Del análisis de la información, se puede inferir, que a corte del primer semestre de 2025 IFINORTE a llevado la gestión de las PQRSDF de manera oportuna dando cumplimiento a la respuesta en los términos de Ley con un porcentaje del 93% de efectividad, se cuentan con las herramientas para realizar la recepción de las PQRSDF de manera física y virtual y el monitoreo constante a su respuesta por la ventanilla única.

ACCIONES DE MEJORAMIENTO

1.-INMEDIATAS:

2.-DE CORTO PLAZO:

3.-DE MEDIANO PLAZO:

PLAN DE MEJORAMIENTO DEFINIDO

ACUERDOS REALIZADOS	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE	RECURSOS NECESARIOS	CUMPLIDA		RESULTADOS / OBSERVACIONES
				SI	NO	

ELABORADO POR: SANDRA A. DURAN C. – Contratista	FECHA:30-07-25
REVISADO POR: HECTOR AUGUSTO VILORIA SOLANO-Jefe de Control Interno.	FECHA: 30-07-25
APROBADO POR: HECTOR AUGUSTO VILORIA SOLANO-Jefe de Control Interno	FECHA: 30-07-25