

	MACROPROCESO: DE EVALUACIÓN		MPCE-CI-1-F3	
	PROCESO: CONTROL INTERNO		FECHA 12-12-22	VERSIÓN 3
	SUBPROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO		Página 1 de 3	

INFORME INTERMEDIOS DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	No.:01
---	---------------

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

FECHA DE PREPARACIÓN: 26 de enero de 2026.

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 segundo semestre de 2025.

ALCANCE REAL: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del 01 de julio al 31 de diciembre 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 segundo 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 julio y 31 de diciembre 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. 2026-211-000117-3 a la Subgerencia Administrativa y Jurídica con copia a la ventanilla única. De dicha solicitud se envió respuesta mediante correo electrónico institucional el 23 de enero de 2026 en la cual se allegó Reporte de las PQRSDF recibidas y su estado, para el período comprendido entre el 01 de julio de 2025 al 31 de diciembre de 2025. Así mismo, esta Oficina de Control consulto el 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 recolectada, la Oficina de Control Interno realiza la evaluación en la gestión de las PQRSDF a corte del segundo 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 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.
- Durante el segundo semestre de 2025, IFINORTE recibió un total de 15 PQRSDF a través de la ventanilla única y el sistema documental SIEP DOC como se muestra a continuación:



MACROPROCESO: DE EVALUACIÓN

MPCE-CI-1-F3

PROCESO: CONTROL INTERNO

FECHA
12-12-22

VERSIÓN
3

SUBPROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Página 2 de 3

INFORME INTERMEDIOS DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

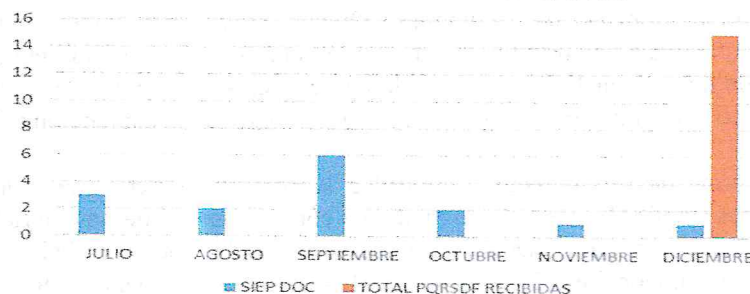
No.:01

RADICADO No.	CLASIFICACION P Q R S D F	OBJETO DE LA PETICIÓN	ESTADO		FECHA DE RESPUESTA D/M/A	NUMERO RADICADO DE RESPUESTA	DIAS HABILES RESPUESTA	FECHA PARA RESPUESTA
			ENTRAMITE	SI RESPONDIO				
20252110011692 X		DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE INFORMACION Y DOCUMENTOS (CREDITOS OTOR) X			2025-07-27 15:24:34.368	20252110009121	10	2025-07-23 00:00:00
202521100119012 X		DERECHO DE PETICION DE INFORMACION SOBRE PROYECTO DE ORDENANZA No. 013 D. X			2025-07-27 15:22:12.123	20252110009121	10	2025-08-06 00:00:00
202521100119272 X		DERECHO DE PETICION SOLICITUD PAGO Y SALVO DEUDA AL DIA Y COPIA DEL PAGARE HIP X			2025-08-15 16:55:42.18	20252110010381	10	2025-08-11 00:00:00
202521100119482 X		SEGUNDO DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE INFORMACION Y DOCUMENTOS (CRED) X			2025-08-14 16:24:22.185	20252110010381	10	2025-08-02 00:00:00
202521100119522 X		SOLICITUD CERTIFICADO DE INGRESOS Y RETENCIONES			2025-08-26 10:40:15.352	20252110010721	15	2025-09-12 00:00:00
202521100119722 X		DERECHO DE PETICION - ESTADO DE OBLIGACIONES, CACIONEN PAGO Y ACRUACIONES X			2025-09-22 16:45:20.185	20252110011981	10	2025-09-12 00:00:00
202521100126552 X		DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE LA SITUACION Y CAUSAS X			2025-09-21 11:30:57.007	20252110011541	10	2025-09-12 00:00:00
202521100116531 X		DERECHO DE PETICION PROCESO EJECUTIVO DE MINIMA CANTIA DEMA X					10	
202521100119772 X		DERECHO DE PETICION			2025-10-07 10:40:49.189	20252110011091	10	2025-10-07 00:00:00
202521100118032 X		Solicitud de cambio de Empresa en razón para obtener certificado laboral La entid X			2025-09-21 11:27:39.929	20252110011841	15	2025-09-30 00:00:00
202520000006728 X		INFORMACION SOBRE TITULO EJECUTIVO OBLIGACION FACILDA X					10	2025-10-03 00:00:00
202521100119742 X		SOLICITUD DE INFORMACION Y EJERCICIO DE VERDAD A PLAZADANA SOBRE CREDITOS X			2025-10-25 16:27:27.94	20252110011971	10	2025-10-18 00:00:00
202521100119932 X		RECURSO DE INHIBICION RADICADO No. 2025-011-001580-2, 2025-111-001642-2 X			2025-10-09 10:51:20.647	202521100118041	10	2025-10-30 00:00:00
202521100020442 X		DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DE VERIFICACION DE PAGO CORRESPONDIENTE A LA X			2025-10-08 02:41:38.095	20252110011421	10	2025-10-27 00:00:00
20252110020862 X		SOLICITUD CERTIFICACION LABORAL CONTRATOS DURANTE EL AÑO 2025 (H-OPS-011- X			2025-01-05 17:00:04.928	202521100000071	15	2025-02-13 00:00:00

Conforme a lo anterior se observa que de las 15 PQRSDF recibidas se contestaron 13 de manera oportuna dentro de los terminos de Ley y 2 contestadas fuera de los terminos en el mes de julio y octubre, arrojando un porcentaje de cumplimiento en la contestación del 87%.

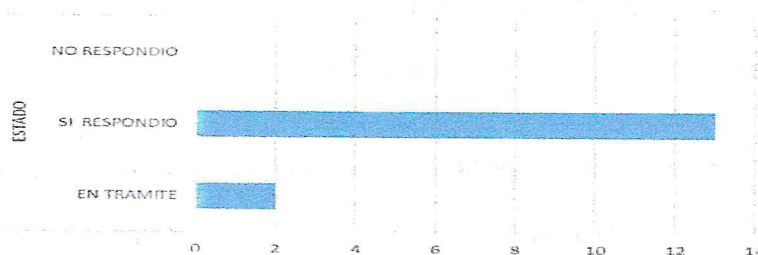
SIEP DOC	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
	3	2	6	2	1	1
TOTAL PQRSDF RECIBIDAS						15

PQRSDF RECIBIDAS II SEMESTRE 2025



CLASIFICACION						TOTAL RECIBIDAS	ESTADO		
P	Q	R	S	D	F		ENTRAMITE	SI RESPONDIO	NO RESPONDIO
15	0	0	0	0	0	15	2	13	0

Cumplimiento en los terminos de respuesta



	MACROPROCESO: DE EVALUACIÓN		MPCE-CI-1-F3	
	PROCESO: CONTROL INTERNO		FECHA 12-12-22	VERSIÓN 3
	SUBPROCESO: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO		Página 3 de 3	

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

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 87%.
- 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

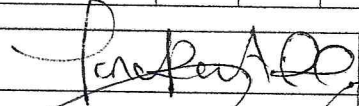
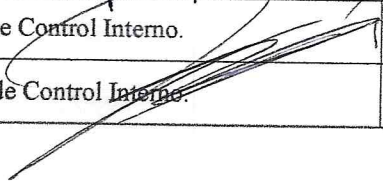
Del análisis de la información, se puede inferir, que a corte del segundo semestre de 2025 IFINORTE a llevado la gestión de las PQRSDF de manera oportuna dando cumplimiento a la respuesta en los términos de Ley con un porcentaje del 87% de efectividad, se cuentan con las herramientas para realizar la 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:26-01-26
REVISADO POR: HECTOR AUGUSTO VILORIA SOLANO-Jefe de Control Interno.		FECHA: 26-01-26
APROBADO POR: HECTOR AUGUSTO VILORIA SOLANO-Jefe de Control Interno.		FECHA: 26-01-26

