

INFORME DEFINITIVO AUDITORÍA INTERNA ATENCIÓN AL CIUDADANO INVAMA 2025



<https://es.linkedin.com/pulse/porque-es-tan-importante-atender-%C3%A1-pido-nuestro-cliente-americ>

Contenido

1. PRESENTACIÓN	3
2. OBJETIVOS	3
2.1 General	3
2.2 Específicos	4
3. MARCO NORMATIVO APLICABLE	5
4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA	6
5. METODOLOGÍA	6
6. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA	6
7. RESULTADOS	7
7.1. FORTALEZAS	7
7.1.1 Protocolos de Atención al Ciudadano	7
7.2. OBSERVACIONES	9
7.2.1. No respuesta a las PQRSD	10
7.2.2 No respuesta en términos a las PQRSD	12
7.2.3. Estrategia de participación Ciudadana	14
7.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA	15
7.3.1. Indicadores de Gestión	15
7.3.2. Actualización de formatos y protocolos	15
7.3.3. Encuestas de Satisfacción	17
8. RESULTADO GRÁFICO DEL PROCESO AUDITOR	18
8.RECOMENDACIONES.	18

1. PRESENTACIÓN

En cumplimiento al Plan Anual de Auditoría Interna correspondiente a la vigencia 2025, aprobado por el Comité Coordinador de Control Interno en sesión del 17 de febrero del mismo año, Se desarrolla el presente proceso auditor de Gestión a la Comunidad con un enfoque integral, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), que busca no solo evaluar el cumplimiento normativo y operativo, sino también generar valor a través de oportunidades de mejora que fortalezcan la calidad del servicio, la participación ciudadana y la eficiencia institucional.

Es importante resaltar que los hallazgos, recomendaciones y acciones de mejora que se deriven del informe final **no recaen únicamente en el equipo auditado, sino que comprometen a toda la entidad. La implementación efectiva de dichas acciones requiere del compromiso, la articulación y la responsabilidad compartida de todos los funcionarios involucrados**, en aras de garantizar una gestión coherente, transparente y orientada al ciudadano.

2. OBJETIVOS

2.1 General

Verificar la eficacia, accesibilidad y oportunidad de los mecanismos establecidos por la entidad para la atención, trámite y respuesta de las solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía, con el fin de evaluar su alineación con los principios del Modelo Integrado de

Planeación y Gestión – MIPG y su contribución a la mejora continua, la transparencia institucional y la satisfacción ciudadana.

2.2 Específicos

1. Evaluar la existencia y funcionamiento de los canales y procedimientos establecidos por la entidad para la recepción y gestión de solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias (PQRSDF).
2. Verificar el cumplimiento de los tiempos de respuesta y los estándares de calidad definidos para la atención al ciudadano, conforme a la normativa aplicable y a los lineamientos institucionales.
3. Analizar la accesibilidad y equidad de los mecanismos de atención al ciudadano, con especial énfasis en la inclusión de poblaciones vulnerables o con dificultades de acceso a medios digitales.
4. Revisar la trazabilidad y sistematización de la información relacionada con el proceso de atención al ciudadano, incluyendo la gestión documental y los sistemas de información utilizados.
5. Determinar el grado de alineación del proceso de Atención al Ciudadano con los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, especialmente en lo relacionado con la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora continua.
6. Identificar oportunidades de mejora que fortalezcan la relación entre la entidad y la comunidad, promoviendo una cultura de servicio público centrada en el ciudadano.

3. MARCO NORMATIVO APLICABLE

El desarrollo de la presente auditoría al proceso de Atención al Ciudadano se sustenta en un conjunto de normas de carácter constitucional, legal y reglamentario que orientan la gestión pública en Colombia. En primer lugar, la Constitución Política de 1991, en sus artículos 23, 74 y 209, establece el derecho de los ciudadanos a presentar peticiones, acceder a la información pública y recibir un trato digno y eficaz por parte de la administración pública.

Asimismo, la Ley 1755 de 2015, que regula el Derecho de Petición, define los procedimientos, plazos y obligaciones que deben cumplir las entidades para dar respuesta oportuna a las solicitudes ciudadanas. Complementariamente, la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), establece principios orientadores de la actuación administrativa, como la eficiencia, la buena fe y la participación ciudadana.

La Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción, refuerza el principio de transparencia y promueve mecanismos para prevenir prácticas indebidas en la gestión institucional. De igual manera, la Ley 1712 de 2014 sobre Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública, obliga a las entidades a garantizar el acceso oportuno, veraz y completo a la información de interés público.

En el ámbito reglamentario, el Decreto 1083 de 2015, en calidad de Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública, compila normas relacionadas con la atención al ciudadano, la rendición de

cuentas y la mejora continua de los procesos institucionales. A este marco se suma el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, promovido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), el cual ubica la atención al ciudadano como un eje transversal del sistema de gestión institucional, específicamente en el componente de Gestión con Valores para el Resultado.

Finalmente, se consideran los lineamientos internos de la entidad, tales como manuales de procedimientos, resoluciones, protocolos de atención y demás disposiciones internas que regulan la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), los cuales deben estar alineados con la normativa nacional vigente.

4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

El alcance de la presente auditoría corresponde a la vigencia 2024 y 2025.

5. METODOLOGÍA

- a) La Observación o Inspección
- b) Análisis de datos
- c) Entrevista

6. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Para el desarrollo de la presente auditoría se evaluaron datos como:

1. Indicadores Gestión Atención al Cliente
2. Diagnóstico necesidades y expectativas
3. Seguimiento y control
4. Verificación
5. Recepción y trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias
6. Caracterización proceso atención al ciudadano.
7. Estructura del proceso de atención.
8. Informes detallados Geolumina 2024.
9. Informes plataformas marzo 2025.

7. RESULTADOS

7.1. FORTALEZAS

7.1.1 Protocolos de Atención al Ciudadano

La Entidad cuenta con los Protocolos de Atención al Ciudadano debidamente publicados en el sitio web institucional.

La publicación de los Protocolos de Atención al Ciudadano en la página web del Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA se constituye una fortaleza, en tanto que refleja el compromiso con la transparencia, la estandarización de procesos y la mejora continua en la atención al ciudadano.

Esta práctica asegura el cumplimiento de principios como la publicidad y el acceso a la información, al facilitar que los ciudadanos conozcan de

manera anticipada los procedimientos, tiempos de respuesta y derechos que les asisten, lo cual fortalece la confianza en la gestión institucional.

Asimismo, la existencia de lineamientos formales, documentados y divulgados evidencia la implementación de estándares de calidad, en concordancia con los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención

[Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales](#)

[Política de Términos y Condiciones de uso](#)

[Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano](#)

[Política de Atención al Ciudadano](#)

[Carta de trato digno al ciudadano](#)

[Procedimiento Derechos de Petición](#)

[Necesidades y expectativas de la comunidad con los servicios que presta el Invama](#)

[Tiempos de trámites y servicios](#)

[Registro de PQRSD con seguimiento integral](#)

<https://invama.gov.co/servicio-al-publico-normas-formularios-y-protocolos-de-atencion/>

Se difunden los canales de contacto mediante volantes distribuidos en los puntos presenciales del CIAC y la sede administrativa Alcazares, así como a través de la publicación en el sitio web de la entidad



7.2. OBSERVACIONES

¹ <https://invama.gov.co/>

7.2.1. No respuesta a las PQRS

No se está dando cumplimiento a lo contemplado en la **Constitución Política de Colombia Artículo 23** como tampoco a lo señalado en el artículo 14 de la Ley **1755 de 2015**, la Ley 1437 en sus artículos 7, 83 e innumerables pronunciamientos jurisprudenciales al respecto², y circular interna 018 de 2024.

Descripción de la situación

Para el año 2024 se registró el ingreso de **850** solicitudes en la plataforma ADMI ARCHI, de estas **21** no aparecen con registro de respuesta, situación similar se presenta en lo corrido del año 2025 donde el ingreso total de solicitudes asciende a **359** de las cuales **26** no cuentan con respuesta registrada en ADMI ARCHI.

Lo anterior se traduce en un claro incumplimiento a la **circular interna** emitida el 10 de diciembre de 2024³, en la cual se emite instrucción respecto de la obligatoriedad del uso del ADMI ARCHI a todo el personal del Instituto de Valorización de Manizales Invama, dejando por sentado que el incumplimiento de la misma acarrearía las acciones disciplinarias a que hubiere lugar.

² Jurisprudencia relevante (Corte Constitucional)

- **Sentencia T-377 de 2000:**
La falta de respuesta a un derecho de petición vulnera los derechos fundamentales.
- **Sentencia T-1058 de 2001:**
La respuesta no solo debe ser oportuna, sino **de fondo, clara, congruente y comprensible.**

³ Circular interna emitida por Gerencia del Invama con No. De ADMI ARCHI 100-2024-II00001449 de fecha 10 de diciembre de 2024

Es necesario aclarar que existe la posibilidad que los funcionarios responsables dieran respuesta, pero que esta no fuera cargada en el aplicativo de gestión documental de uso en la entidad; dicha acción genera incertidumbre respecto de la fidelidad de la información, pues esta práctica no permite contar con datos precisos en los que se puedan expresar cifras que reflejen la realidad.

Adicional a lo anterior resulta obligatorio generar la alerta no solo en el incumplimiento de la referida circular interna y disposiciones normativas reglamentarias, sino también en el alto porcentaje de solicitudes sin respuesta para la vigencia 2025, pues mientras que para el año 2024 aparecen 21 solicitudes sin respuesta, en lo corrido del 2025 (cinco meses), ya se ha superado esta cifra con 26 registros sin aparente trámite.

Geolumina

El Geolumina es el software que hace posible que INVAMA administre el Alumbrado público en la ciudad de Manizales, integre su información espacial y alfanumérica de manera confiable y segura a través de una plataforma Web, que con la incorporación del componente espacial (información geográfica) y los procesos de la organización (con énfasis en PQRS), se articule y dinamice la toma de decisiones dentro de la entidad. A través de este se hace gestión a las solicitudes presentadas por la ciudadanía mediante el Call Center; al realizar una revisión de la vigencia 2024 y 2025 se encuentran casos pendientes por trámite tal como se aprecia en la siguiente relación:

2024	
ORIGEN	
INTERNO	15
EXTERNO	3
PENDIENTES	18

Tabla 2⁴

2025	
ORIGEN	
INTERNO	7
EXTERNO	9
PENDIENTES	16

Tabla 3⁵

Lo anterior resulta de relevancia toda vez que en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 en su artículo 13 toda actuación implica el ejercicio del derecho de petición y por ende el cumplimiento de los términos para su trámite fijados.

7.2.2 No respuesta en términos a las PQRSD

No se está dando cumplimiento a las normas relacionadas con los términos de respuesta de las **PQRSD**, esto es, **artículo 23 CPC** en lo relacionado;

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución de las mismas.”

Ley 1755 de 2015 que reglamenta el derecho de petición Artículo 1: Establece el derecho de toda persona a presentar peticiones y obtener respuesta oportuna y de fondo.

⁴ Construcción propia fuente Informe Consolidado Solicitudes 2024, en carpeta digital del proceso auditor

⁵ Construcción propia fuente Informe Consolidado Solicitudes 2025, en carpeta digital del proceso auditor

Artículo 14, Términos para resolver peticiones:

- Peticiones de interés general o particular: 15 días hábiles
- Peticiones de información: 10 días hábiles
- Peticiones de documentos: 10 días hábiles
- Consultas a entidades públicas: 30 días hábiles

Descripción de la situación;

Para el desarrollo del presente ejercicio auditor se toma como fuente, los registros de las solicitudes que ingresaron a la plataforma ADMI ARCHI durante la vigencia 2024 y lo corrido del 2025 con corte a mayo, encontrándose que para la vigencia 2024 ingresaron **850** solicitudes, de las cuales, teniendo en cuenta los términos de respuesta contemplados en la Ley 1755 de 2015, se identificaron **422** solicitudes con respuesta por fuera de términos, esto corresponde al **49%** de las solicitudes.

En lo que respecta a la presente vigencia con corte a mayo, se han registrado el ingreso de **359** solicitudes de las cuales **105** han recibido respuesta por fuera de términos.

Es importante precisar que, en comparación con el año inmediatamente anterior, para el mes de mayo ya se reportaban **113** solicitudes con respuesta tardía tal como se puede apreciar en la siguiente tabla;

Año	Reporte total de ingreso de solicitudes	Registro de ingreso de solicitudes con corte a mayo.	Solicitudes con respuesta por fuera de los términos de Ley con corte a mayo 2024	Solicitudes con respuesta por fuera de los términos de Ley con corte a mayo 2025	Promedio de respuestas por fuera de términos de Ley
2024	850	356	113		31%
2025	359	359		105	29%

Tabla 1. construcción Control Interno – Invama

De lo anterior se puede concluir;

- Para el año 2024 no se dio respuesta en términos a **422** solicitudes de las **850** registradas.
- Para el mes de mayo de 2024 se reportaba un ingreso total de solicitudes de **356** y **113** con respuesta por fuera de términos.
- Para el mes de mayo de 2025 se reporta un ingreso total de **359** y **105** con respuesta por fuera de términos.
- Lo anterior da cuenta de dos situaciones, la primera el claro incumplimiento a la norma en lo relacionado con los términos (plazo) de respuesta y, la segunda corresponde a la clara reincidencia de la conducta para la presente vigencia.

7.2.3. Estrategia de participación Ciudadana

No se está dando cumplimiento al Decreto 1499 de 2017 que reglamenta el MIPG, el cual exige que las entidades desarrollen e implementen una estrategia de participación ciudadana como parte del componente de gestión con valores, de igual forma a la Ley 1757 de 2015 que establece el marco legal de la participación ciudadana en la gestión pública, definiendo derechos, mecanismos y deberes institucionales.

Descripción de la situación

Al evaluar dicho componente se busca determinar el grado de alineación del proceso de atención al ciudadano con los principios del MIPG, al indagar sobre la existencia de la estrategia institucional de participación ciudadana, se manifiesta que no existe en la entidad, lo cual puede implicar para el instituto de Valorización de Manizales Invama la

vulneración de normas de obligatorio cumplimiento y eventuales llamados de atención por parte de entes de control.

7.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

7.3.1. Indicadores de Gestión

Establecer y medir los indicadores permite evaluar el grado de avance o el progreso en el cumplimiento de las actividades y de los **objetivos trazados**, de manera que se puedan tomar decisiones o acciones de mejora oportunas, en caso que no se estén alcanzando los resultados esperados.

No se estaría dando cumplimiento al Decreto No. 1499 de 2017 por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

El instituto de Valorización de Manizales Invama ha definido indicadores por proceso con una periodicidad de seguimiento cuatrimestral, para el caso del proceso auditado cuenta con seis (6) indicadores que, al realizar la valoración de los años 2024 y 2025 se puede apreciar que en la presente vigencia no se ha realizado el correspondiente seguimiento, lo que podría estimarse como una oportunidad de mejora en la rigurosidad frente a cada uno de los seguimientos.

7.3.2. Actualización de formatos y protocolos

Aunque la periodicidad de actualización de protocolos y documentos publicados en el sitio web de la entidad estén sujetos en su gran mayoría

a cambios en el direccionamiento estratégico y normativo, es importante evaluar los dispuestos en el espacio denominado “**Servicio al Público, Normas, Formularios y protocolos de atención**”⁶, se recomienda revisar y evaluarlos al menos una vez al año documentando dicha revisión, lo anterior como parte del proceso de mejora continua, en el marco del modelo integrado de planeación y gestión.

Al validar cada uno de los documentos publicados, se aprecia que se encuentran en plantillas en desuso para la actual administración. Sumado a lo anterior, se encuentran situaciones como; desactualización en los canales de atención escritos, referidos en el PROTOCOLO_ ATENCIÓN _USUARIO_2022 y en algunos casos se logra identificar que tienen una antigüedad de 4 años, pues presentan como fecha de elaboración año 2021.

Para el caso de la **Política de Servicio al Ciudadano**, el Departamento Administrativo de la Función Pública es el responsable de diseñar los actos administrativos, manuales, guías, metodologías y lineamientos para la implementación de la misma en las entidades públicas del orden nacional y territorial. Por lo que, conforme a los lineamientos generales establecidos por dicha entidad, en el marco de la formulación del **Plan de Acción Anual y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**, la entidad debe formular acciones que le permitan avanzar en la implementación de la política y en la satisfacción de las necesidades de sus grupos de valor. Es así que la **Política de Servicio al Ciudadano** debe ser evaluada en el marco de la formulación del PAAC de anual dejando evidencia del proceso.

⁶ <https://invama.gov.co/servicio-al-publico-normas-formularios-y-protocolos-de-atencion/>

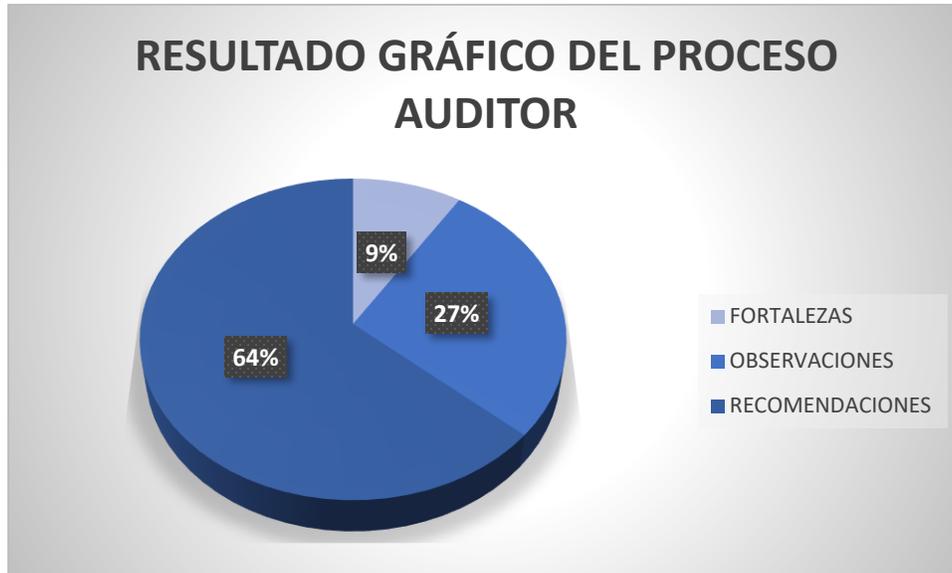
7.3.3. Encuestas de Satisfacción

En cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), específicamente en lo relacionado con la evaluación de resultados y el enfoque hacia la ciudadanía, se considera fundamental medir la satisfacción de los usuarios mediante encuestas.

Esta práctica permite identificar percepciones, valorar la calidad del servicio prestado, y establecer acciones de mejora continua. Además, fortalece la rendición de cuentas, la transparencia institucional y orienta la toma de decisiones basadas en evidencia, garantizando así una gestión pública más eficiente, participativa y centrada en el ciudadano.

Si bien durante el proceso auditor se logró identificar mediciones independientes tanto para la atención del Call Center como de la atención presencial en el CIAC, se evidencia que no se evalúa la satisfacción de todos los canales, resultando este un insumo importante que brinda información para la priorización de acciones, la asignación de recursos y la formulación de políticas o mejoras en los canales de atención.

8. RESULTADO GRÁFICO DEL PROCESO AUDITOR



Descripción;

Las recomendaciones representan la mayor proporción del gráfico, con un 64% y las observaciones un 27% de la gráfica, esto indica que se requieren mejoras o correctivos en mayor proporción. Respecto de las Fortalezas; constituyen un 9%, dentro del proceso evaluado.

8.RECOMENDACIONES.

Producto del presente ejercicio auditor desde la oficina de Control Interno se elevan las siguientes recomendaciones, las que se espera sean tenidas en cuenta al momento de estructurar el plan de mejoramiento asociado.

1. Implementar controles de verificación permanente en la plataforma ADMI ARCHI para garantizar la respuesta oportuna a todas las solicitudes.
2. Establecer un procedimiento de cierre de casos que obligue el cargue de la respuesta como condición para dar por finalizada la gestión.
3. Formular una estrategia institucional con objetivos, actividades, responsables e indicadores, alineada al PAAC y al MIPG, **Política de Servicio al Ciudadano**.
4. Validar y aprobar la estrategia en Comité Institucional y divulgarla en medios oficiales.
5. Realizar una revisión anual de todos los protocolos, formularios y formatos publicados en la sección "Servicio al Público" del sitio web institucional, unificando el diseño de los documentos bajo las plantillas vigentes asegurando su aprobación formal.
6. Registrar y documentar cada revisión y actualización como parte del ciclo de mejora continua.
7. Diseñar un sistema de medición de satisfacción que abarque todos los canales (presencial, digital, telefónico), consolidando los resultados periódicamente integrándolos en el análisis del proceso para priorizar mejoras.

9. PLAN DE MEJORAMIENTO

Un plan de mejoramiento es un instrumento de gestión que organiza y define de manera sistemática las acciones necesarias para **corregir deficiencias, fortalecer procesos**, a partir de los hallazgos, debilidades o riesgos detectados en las auditorías internas; siendo este un documento claro, estructurado y orientado a corregir debilidades, mitigar riesgos o

fortalecer procesos.

Por tanto, en virtud del presente informe definitivo de auditoría se debe suscribir un Plan de Mejoramiento, remitiéndolo a Control Interno para su respectivo seguimiento. Para ello, se otorga un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la entrega del presente informe.



ANYELA ANDREA HENAO LONDOÑO

Asesora de control interno