

**INFORME DE AUDITORÍA  
SEGUIMIENTO A TRÁMITE A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS, DENUNCIA 2025**

03 de diciembre de 2025

## Contenido

<b>1. MARCO LEGAL .....</b>	3
<b>2. OBJETIVO .....</b>	4
<b>3. METODOLOGÍA UTILIZADA.....</b>	4
<b>4. RESULTADOS .....</b>	4
<b>5. CONCLUSIONES .....</b>	8
<b>6.RECOMENDACIONES.....</b>	9

## 1. MARCO LEGAL

Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia reconoce el derecho fundamental de petición y exige respuesta pronta y de fondo por parte de las autoridades. El artículo 209 establece los principios de la función administrativa eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, los cuales orientan la adecuada gestión de las PQRSD.

Las leyes 1437 de 2011 (CPACA) y 1755 de 2015 que regulan el derecho de petición, los términos de respuesta, la clasificación de las solicitudes y los deberes de las entidades para garantizar una atención oportuna y efectiva.

Además, la Ley 1474 de 2011 que refuerza la transparencia, el control social y la gestión de denuncias ciudadanas.

El Código General Disciplinario Ley 1952 de 2019 que establece responsabilidad disciplinaria por omitir, dilatar o gestionar inadecuadamente las PQRSD.

El Decreto 1081 de 2015 y Decreto 019 de 2012: regulan comunicaciones oficiales, simplificación de trámites y atención al ciudadano.

Además, el Decreto 1499 de 2017 MIPG: incorpora la gestión de PQRSD como parte del Componente de Servicio al Ciudadano y reafirma la obligación de las entidades de medir, evaluar y mejorar continuamente este proceso.

Decreto 648 de 2017 modifica el 1083 de 2015 define las funciones del Jefe de Control Interno, dentro de las cuales se incluye verificar la efectividad del servicio al ciudadano, la oportunidad en los trámites y la

correcta gestión de PQRSD.

Circular Externa 100-06 de Función Pública (Lineamientos de Control Interno): señala que los jefes de control interno deben realizar seguimiento y auditoría a los procesos de servicio al ciudadano y, en particular, al cumplimiento de los tiempos de respuesta de PQRSD, como parte de sus responsabilidades de evaluación independiente.

## **2. OBJETIVO**

Realizar el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas por el Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA, mediante el análisis cuantitativo con corte al 30 de noviembre de 2025.

## **3. METODOLOGÍA UTILIZADA**

- a) La observación o inspección
- b) Análisis de datos

## **4. RESULTADOS**

Con el fin de asegurar una prestación eficiente y oportuna de los servicios dirigidos a la ciudadanía, el Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA ha establecido diversos canales para la radicación de solicitudes, trámites y requerimientos de información, los cuales se describen a continuación

Sede Administrativa Los Alcázares: El Instituto de Valorización de

Manizales – INVAMA se encuentra ubicado en la Calle 3C N.º 22-92, barrio Los Alcázares.

CIAC – Centro Integrado de Atención al Ciudadano: ubicado en la zona céntrica de Manizales, en la Carrera 21 N.º 29-29, primer piso, módulo 5.

Correo electrónico: Los ciudadanos cuentan con un correo electrónico a través del cual pueden establecer comunicación con entidad o radicar los trámites de su preferencia [atencionalcliente@invama.gov.co](mailto:atencionalcliente@invama.gov.co)

**Contact Center:** a través de las siguientes líneas de acceso 606 8891030 – 606 8891020.

**Sitio Web del Instituto de Valorización de Manizales Invama:** se encuentra disponible para el ciudadano la plataforma de PQRSD ubicada en la página web del Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) <https://invama.gov.co/>

Además de las Redes Sociales, a través de la cual el ciudadano puede realizar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), utilizando las diferentes plataformas como: Twitter, Instagram y línea de WhatsApp 350 4053493.

Revisada la información que ingresa por el sistema Admiarchi, es pertinente precisar que este se alimenta de múltiples fuentes, dado que integra las solicitudes que ingresan por los diferentes canales de atención y que posteriormente son gestionadas a través del sistema de gestión documental implementado por la entidad, mostrándose el siguiente comportamiento;

INGRESO DE SOLICITUDES POR EL SISTEMA ADMIARCHI 2025												
ESTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	
TRAMITE OPORTUNO	58	88	85	100	126	94	113	84	108	77	107	98.43 %
PENDIENTE	1	0	1	1	2	2	4	2	4	2	0	1.57 %

Durante lo corrido del año y con corte a la fecha de elaboración del informe se gestionaron a través de la mencionada plataforma 1040 solicitudes de las cuales a la fecha se encuentran pendientes por trámite 19, representando lo anterior un 1.57 % de solicitudes pendientes, porcentaje que, aunque bajo, no debería presentarse, dado que la normatividad aplicable exige el trámite sin excepción de todas las solicitudes. Los meses con mayor nivel de pendientes fueron julio (3.42 %) y septiembre (3.57).

El reporte de PQRSD por la página web de la entidad presento el siguiente comportamiento;

INGRESO DE SOLICITUDES POR EL SITIO PÁGINA WEB												
ESTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	
REPORTADOS PQRSD					8	15	12	20	9	18	14	
WEB												
SUPERA TIEMPOS					3	0	0	0	0	0	0	

Durante los meses analizados del año 2025, el canal de PQRSD Web registró un volumen variable de solicitudes, con ingresos que oscilan entre 8 y 20 casos mensuales. Esto evidencia un uso activo y constante por parte de la ciudadanía, consolidándose este canal como un medio relevante para la interacción con la entidad.

En relación con los tiempos de respuesta, se observa que únicamente en el mes de abril se presentó un caso que superó los tiempos normativos establecidos para la gestión de PQRSD. No obstante, en los meses restantes, el cumplimiento fue del 100%, lo que denota una adecuada capacidad de respuesta y un tratamiento oportuno de los requerimientos

ciudadanos.

Aun cuando el porcentaje de solicitudes por fuera del término es mínimo, resulta pertinente reiterar que, de acuerdo con el marco normativo vigente y los principios de oportunidad y eficiencia administrativa, no deberían existir casos que excedan los tiempos máximos de respuesta, independientemente de lo reducido del indicador. La existencia de un solo caso constituye un hallazgo que debe ser objeto de seguimiento con el fin de identificar las causas y fortalecer los controles en la gestión del proceso.

En síntesis, el análisis evidencia un comportamiento mayoritariamente favorable en la gestión de las PQRSD ingresadas por el sitio web, manteniendo un nivel alto de cumplimiento, al tiempo que señala la importancia de adoptar acciones preventivas orientadas al aseguramiento de una respuesta oportuna y sin excepciones.

INGRESO SOLICITUDES POR EL SISTEMA GEOLUMINA												
ESTADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	PORCENTAJE
TRÁMITE OPORTUNO	348	424	411	526	493	470	526	326	401	427	336	98.65%
PENDIENTE	0	0	0	0	0			3	2	6	46	1.35%

Del análisis realizado al comportamiento del ingreso y gestión de solicitudes en el Sistema Geolumina se evidencia que, en promedio, el Instituto alcanzó un 98.65 % de trámite oportuno durante el periodo evaluado, mientras que el porcentaje de solicitudes pendientes correspondió al 1.35 %.

Si bien estos resultados reflejan un desempeño eficiente, es importante precisar que, conforme a la normatividad vigente y a los lineamientos institucionales de oportunidad en la atención al ciudadano, no deberían existir solicitudes pendientes de trámite. La sola existencia de estos

implica un incumplimiento del estándar de oportunidad y puede generar riesgos de insatisfacción ciudadana.

En este sentido, los meses de agosto (0.91 %), septiembre (0.50 %), octubre (1.39 %) y, de manera más crítica, noviembre (12.04 %), evidencian desviaciones que deben ser objeto de verificación y acciones preventivas y correctivas.

Es importante indicar que no fueron tenidos en cuenta los informes trimestrales de seguimiento elaborados por la profesional de atención al ciudadano<sup>1</sup>, lo anterior con el propósito de mantener la independencia en el ejercicio auditor.

## 5. CONCLUSIONES

Del análisis efectuado al proceso de recepción, trámite y respuesta de las PQRSD del Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA, con corte al 30 de noviembre de 2025, se concluye que la entidad mantiene un nivel de cumplimiento mayoritariamente adecuado frente a los tiempos normativos establecidos por la Ley 1755 de 2015 y demás disposiciones aplicables. Los diferentes canales habilitados para la atención al ciudadano funcionan de manera articulada con el sistema de gestión documental, permitiendo la consolidación de información y facilitando el seguimiento institucional.

No obstante, persisten casos de solicitudes pendientes y un número reducido de respuestas fuera de término, lo cual, aunque porcentualmente bajo, constituye un incumplimiento a los principios de oportunidad, eficiencia y celeridad de la función administrativa señalados en la Constitución Política y en el MIPG.

---

<sup>1</sup> <https://invama.gov.co/informes/>

En consecuencia, aunque el desempeño global es positivo, se requiere fortalecer los controles preventivos, la supervisión continua y la trazabilidad de los casos para garantizar que el 100% de las solicitudes ciudadanas se tramiten de forma oportuna, sin excepciones y en estricto cumplimiento del marco normativo vigente.

## **6. RECOMENDACIONES.**

1. Fortalecer los controles internos del proceso de gestión de PQRSD, especialmente en los sistemas Admiarchi y Geolumina, asegurando alertas tempranas automatizadas para el vencimiento de términos y la identificación de solicitudes sin asignación o sin avance.
2. Reforzar los planes de capacitación al personal encargado del trámite de PQRSD sobre tiempos de respuesta, clasificación de solicitudes y uso adecuado de las plataformas de gestión documental.
3. Optimizar la integración entre canales de atención y sistemas de registro, asegurando que todas las solicitudes provenientes WhatsApp y otros medios sean registradas de manera inmediata y completa en la plataforma oficial.
4. Establecer un indicador interno de “cero pendientes al cierre mensual”, como estándar de calidad y cumplimiento, alineado con los principios de oportunidad y eficiencia administrativa.
5. Fortalecer el monitoreo por parte de la Oficina de Control Interno, realizando verificaciones periódicas y emitiendo alertas a la alta

dirección cuando se detecten riesgos de incumplimiento en los plazos legales.

Las evidencias aportadas reposan en la carpeta del proceso auditor.

## ANYELA ANDREA HENAO LONDOÑO

## Asesora de Control Interno