INVISBU Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana de Bucaramanga	**INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA** **VISITA DE CONTROL INTERNO**	F: 07.PO.CI Versión: 1.0 Fecha: 17.06.16

VISITA DE: SEGUIMIENTO__X__ AUDITORIA____ ASESORIA____ SOLICITUD INFORMACION____
ASUNTO - Seguimiento a: Peticiones, Reclamos, Quejas, Manifestaciones, Peticiones De Información, Solicitudes y Consultas, recibidas en Ventanilla Única, Página WEB y Buzón de Sugerencias.
Dependencia, Fecha y Hora**: Enero 21 al 01 de febrero 2022, 08:00 a.m.** **Ventanilla Única – Cuarto Trimestre de 2021**
Funcionarios que atienden la visita: Seguimiento en Plataforma.
Funcionario(s) de Control Interno: Oscar Leandro Flórez Herrera – Contratista Oficina Control Interno. Jorge Vargas Arciniegas – Jefe Oficina de Control Interno.

OBSERVACIONES DEL TEMA DE SEGUIMIENTO
PQRS CUARTO TRIMESTRE 2021

INTRODUCCION:

La Oficina de Control Interno del INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA, en cumplimiento a las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993, el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 "*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*", reglamentada por el DECRETO 2641 DE 2012 y Atendiendo a lo dispuesto en la CIRCULAR INTERNA No. 086 del 22 de noviembre de 2016 que reglamenta el procedimiento Interno para la recepción y tramite de las PETICIONES, RECLAMOS, QUEJAS, MANIFESTACIONES, PETICIONES DE INFORMACIÓN, SOLICITUDES Y CONSULTAS presentadas ante el INVISBU, exterioriza el informe semestral de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante en Instituto, recibidas durante el periodo comprendido entre el 1º de octubre al 31 diciembre de 2021, a través de la ventanilla única, buzones institucionales y por correo electrónico y que de acuerdo al art.76 de la ley1474 de 2011: "*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.*

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios".

Igualmente, en este informe se establecen recomendaciones con el fin de contribuir con el mejoramiento continuo en la atención de las peticiones interpuestas por la ciudadanía ante el INVISBU.

OBJETIVO:

Dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, reglamentada por el DECRETO 2641 DE 2012, en lo referente al seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, manifestaciones, peticiones de información, consultas y solicitudes con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar la recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

ALCANCE:

Peticiones, quejas, reclamos, manifestaciones, peticiones de información, consultas y solicitudes interpuestas por la ciudadanía ante el INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA, durante el período comprendido entre el 1 de octubre a 31 de diciembre 2021.

MARCO NORMATIVO:

- 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".

- 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 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,

METODOLOGIA:

Las fuentes de información para realizar el presente informe son los reportes generados a través de la ventanilla única, buzones institucionales, por página Web y el aplicativo de correspondencia recibida del Instituto, lo cual permitirá la integración de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía. comprendido entre el 1º de octubre al 31 de diciembre 2021, el INVISBU a través de sus canales (ventanilla única y pagina WEB) recibió SEISCIENTOS OCHENTA (680) PQRS, como se pueden ser observadas en la siguiente tabla:

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

TIPO DE PETICION:

ITEMS	Tipología de PQRSD Recibidas	4to TRIMESTRE		TOTAL ACUMULADO		Análisis Variación Periodo
		Cant.	% Part.	Cant.	% Part.	30/12/2021
1	CERTIFICACIONES	44	6%	**269**	**8.6%**	**-12%**
2	INFORMATIVOS	113	17%	**428**	**13.7%**	**18%**
3	ATENCIÓN A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS	220	32%	**1,088**	**34.8%**	**88%**
4	DERECHOS DE PETICIÓN	31	5%	**143**	**4.6%**	**19%**
5	ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	151	22%	**608**	**19.5%**	**-14%**
6	CONTRATOS	18	3%	**40**	**1.3%**	**-25%**

7	CONTRATACIÓN	0	0%	**0**	**0.0%**	**0%**
8	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	1	0%	**1**	**0.0%**	**0%**
9	PROCESOS JUDICIALES	48	7%	**138**	**4.4%**	**13%**
10	ASISTENCIA Y ORIENTACION	3	0%	**51**	**1.6%**	**0%**
11	PROGRAMAS	47	7%	**332**	**10.6%**	**-33%**
12	ACCIONES CONSTITUCIONALES	0	0%	**0**	**0.0%**	**0%**
13	PROYECTOS	0	0%	**1**	**0.0%**	**100%**
14	REGISTROS	0	0%	**0**	**0.0%**	**0%**
15	QUEJA	2	0%	**12**	**0.4%**	**-50%**
16	RECLAMO	0	0%	**0**	**0.0%**	**0%**
17	GESTIÓN COMERCIAL	0	0%	**0**	**0.0%**	**0%**
18	DENUNCIA	0	0%	**8**	**0.3%**	**33%**
19	SUGERENCIA	2	0%	**2**	**0.1%**	**0%**
20	NEGOCIACION CONVENCION COLECTIVA DE TRABAJADORES	0	0%	**2**	**0.1%**	**-100%**
TOTAL ESTADISTICA		**680**	**100%**	**3,123**	**100%**	**20%**

2. PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS:

La Oficina de Control Interno al verificar las PQRS, 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	4to TRIMESTRE		TOTAL ACUMULADO		Análisis Variación Periodo
		Cant.	% Part.	Cant.	% Part.	30/12/2021
1	**JEFE OFICINA ASESORA JURIDICA**	432	64%	**1,961**	**62.8%**	**31%**
2	**SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**	84	12%	**325**	**10.4%**	**3%**
3	**SUBDIRECCION TECNICA**	86	13%	**307**	**9.8%**	**13%**
4	**SUBDIRECCION OPERATIVA**	63	9%	**460**	**14.7%**	**-15%**
5	**ASESOR JURIDICO**	3	0%	**22**	**0.7%**	**100%**
6	**DIRECCION**	6	1%	**30**	**1.0%**	**-57%**
7	**ASESOR PLANEACION**	1	0%	**8**	**0.3%**	**-100%**
8	**ASESOR TIC**	5	1%	**10**	**0.3%**	**0%**
9	**CONTROL INTERNO**	0	0%	**0**	**0.0%**	**0%**
TOTAL ESTADISTICA		**680**	**62%**	**3,123**	**100%**	**20%**

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA:

ITEMS	PQRSD Atendidas a Tiempo	4to TRIMESTRE		TOTAL ACUMULADO		Análisis Variación Periodo
		Cant.	% Part.	Cant.	% Part.	30/12/2021
1	RESPONDIDO	559	91%	2,795	89.5%	6%
2	RES. EXTEMPORANEA	5	1%	21	0.7%	0%
3	EN GESTIÓN	116	19%	307	9.8%	175%
4	SIN RESPUESTA	0	0%	0	0.0%	0%
TOTAL ESTADISTICA		680	100%	3,123	100%	20%

3. PETICIONES ATENDIDAS POR DIFERENTES CANALES DE ATENCIÒN

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	4to TRIMESTRE	
		Cant.	% Part.
1	Personalmente	75	11%
2	Oficio	55	8%
3	Telefónico	2	1%
4	Email	392	57%
5	WhatsApp	85	13%
6	Facebook	71	10%
TOTAL ESTADISTICA		680	100%

Del total de la estadística podemos observar que 71 peticiones fueron resueltas vía Facebook que corresponde a un 10%, mediante oficio fueron atendidas 55 que corresponde a un 8%, por medio telefónico 2 que corresponde a un 1% y vía email 392 que corresponde a un 57% y vía WhatsApp 85 que corresponde a un 13%.

4. 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 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 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.

5. 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.

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

De conformidad con lo revisado y con el reporte que se genera de la oficina asesora de planeación, la Oficina de Control Interno, realizo el respectivo seguimiento de las 1.094 peticiones interpuestas por la ciudadanía durante el 1º de octubre a 31 de diciembre 2021 ante el INVISBU, se encuentran 675 equivalentes a un 99% atendidas oportunamente y un 1% extemporáneamente que corresponde a 5 solicitudes.

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 para responder. 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.

7. PERCEPCION AL CLIENTE

Con el propósito de asegurar una gestión pública moderna, eficiente, transparente y participativa al servicio de nuestros Grupos de Valor, el INVISBU establece herramientas de medición para evaluar la calidad de los servicios y productos ofrecidos por la Entidad, mediante sus canales de atención presenciales, telefónicos, virtuales y escritos.

Por lo anterior, la Entidad ha sistematizado herramientas para el registro de los ciudadanos y servidores públicos en el Sistema de Gestión Institucional, así como la implementación de encuestas de verificación del servicio por canal de atención y de la calidad del servicio.

La oficina de control interno pudo evidenciar el informe de percepción, donde se muestra la calificación de la atención recibida en los diferentes tramites y servicios brindados por el INVISBU. Esta evaluación se hace mediante 5 preguntas cuyo rango de calificación son excelente, bueno, regular, malo, muy malo.

1. ¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna?
2. ¿Considera que el tiempo empleado para la prestación del servicio fue oportuno?
3. ¿El servidor público que le brindo el servicio le transmitió confianza y buen trato?
4. ¿El servidor respondió a sus necesidades y expectativas?
5. ¿Considera útil las publicaciones realizadas en nuestros canales de atención?

A continuación, se relaciona lo correspondiente al cuarto trimestre de la presente vigencia.

Ítem	Calificación de la atención recibida en Trámites y Servicios	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Vacias	TOTAL MUESTRA
1	¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna?	831	63	5	0	1	5	905
2	¿Considera que el tiempo empleado para la prestación del servicio fue oportuno?	801	81	11	1	1	10	905
3	¿El servidor público que le brindo el servicio le transmitió confianza y buen trato?	826	59	3	1	1	15	905
4	¿El servidor respondió a sus necesidades y expectativas?	823	57	9	1	1	14	905
5	¿Considera útil las publicaciones realizadas en nuestros canales de atención?	800	77	10	3	2	13	905
Totales		4081	337	38	6	6	57	4525

PONDERACIÓN DE LA CALIFICACIÓN	ACUMULADO A DICIEMBRE 2021	PARTICIPACIÓN
Excelente	4,081	90%
Bueno	337	7%
Regular	38	1%
Malo	6	0%
Muy Malo	6	0%
Vacías	57	1%
Total	4,525	100%

8. CONCLUSIONES, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

- Una vez terminado el proceso de organización, digitalización en el formato único de inventario documental FUI y cumplidas las transferencias documentales establecidas en el plan de transferencias se recomienda migrar la información hacia un Sistema de Gestión Documental digital y electrónico, que le permita dar cumplimiento a la Norma 1341 de 2009, con el fin de tener una trazabilidad de las comunicaciones oficiales.

- La oficina de control interno evidencia un compromiso por parte de las oficinas encargadas de responder los diferentes tipos de solicitudes ya que el porcentaje de respuesta corresponde a un 99%. En especial en esta situación de emergencia que se esta viviendo por la pandemia que ha afectado no solo a la

comunidad sino también de alguna manera a quienes laboran con el estado en especial los funcionarios que laboran en esta entidad se ha dado continuidad a los procesos respondiendo en debida forma las PQR.

- Es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar que se pueda ver materializando el riesgo, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas 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.

- Seguir dando respuesta efectiva a las peticiones hechas ciudadanía en términos legales, y priorizar aquellas solicitudes de información de autoridades.

- La oficina de control interno resalta el trabajo realizado en todo el tiempo de emergencia por COVID 19; ya que se ha ejecutado de manera virtual con buenos resultados.

- La oficina de control interno pudo evidenciar que mediante la línea WhatsApp # 3176432459 también se tiene como canal de atención a la comunidad en general.

- La oficina de control interno pudo observar que para este tercer trimestre de la vigencia se implemento una nueva herramienta la cual se llama “Calificación de la atención recibida en trámites y servicios” la cual mide la atención brindada a los ciudadanos.

- La OCI resalta esta gran iniciativa ya que es una herramienta de mejora continua la cual busca el Instituto.

- Se pudo observar que las peticiones atendidas por los diferentes canales de atención para este cuarto trimestre, alcanzo 680 (seiscientos ochenta) personas atendidas por los diferentes canales de atención.

- Se pudo evidenciar que el informe de percepción 4.525 usuarios lograron contestar la encuesta en la cual se observó que un 90% dio una calificación excelente, 7% buena, 1% regular y 1% casillas vacías.

NOMBRES	FIRMAS
Elaborado por: **Oscar Leandro Flórez Herrera** **Contratista OCI**	
Revisado por: **VºBº. Jorge Vargas Arciniegas** **Jefe Oficina de Control Interno**	