VISITA DE: SEGUIMIENTO__X__ AUDITORIA____ ASESORIA____ SOLICITUD INFORMACION____
ASUNTO – Informe de seguimiento Percepción al Ciudadano
Dependencia, Fecha y Hora: **01 al 03 de febrero de 2023, 08:00 a.m.** **Oficina de Planeación – Cuarto Trimestre de 2022**
Funcionarios que atienden la visita: Seguimiento en Plataforma.
Funcionario(s) de Control Interno: Jorge Vargas Arciniegas – jefe Oficina de Control Interno. Oscar Leandro Flórez Herrera – Contratista Oficina Control Interno.

INFORME DE SEGUIMIENTO PERCEPCION AL CIUDADANO CUARTO TRIMESTRE 2022

1. 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 trimestral de seguimiento y evaluación de percepción al ciudadano.

2. OBJETIVO:

Evaluar el cumplimiento de los propósitos establecidos con el fin de procurar que la atención a la ciudadanía se realice bajo los parámetros de una gestión pública moderna, eficiente, transparente y participativa al servicio de nuestros Grupos de Valor.

3. ALCANCE:

Verificar las herramientas de medición referente al servicio prestado a los grupos de valor del INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA, durante el período comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2022, con el fin de poder prevenir errores dentro del proceso desarrollado y así poder evaluar la calidad del mismo.

4. METODOLOGIA:

Dentro del periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre del presente año, 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.

A continuación, se relacionan las preguntas que se realizan por parte del Instituto con el fin de poder constatar la atención dada a los ciudadanos en general.

	INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	F: 07.PO.CI
		Versión: 1.0
	VISITA DE CONTROL INTERNO	Fecha: 17.06.16

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?

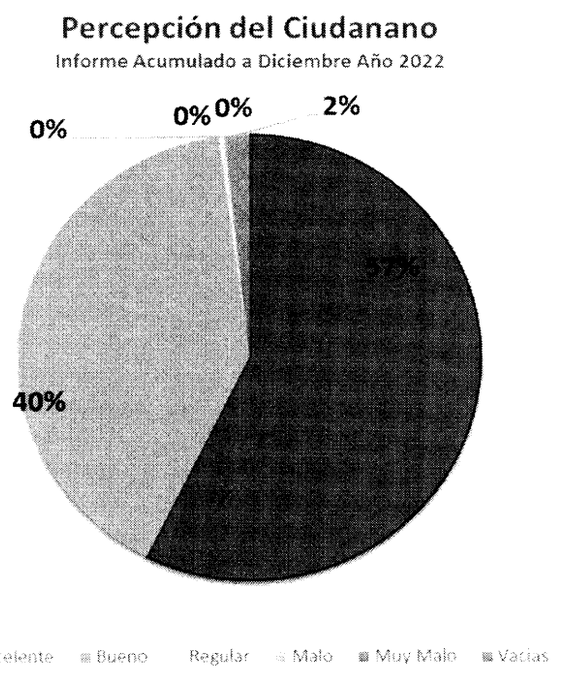
Item	Calificación de la atención recibida en Trámites y Servicios	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Vacias	TOTAL MUESTRA
1	¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna?	48	43	0	0	0	1	92
2	¿Considera que el tiempo empleado para la prestación del servicio fue oportuno?	59	32	0	0	0	1	92
3	¿El servidor público que le brindo el servicio le transmitió confianza y buen trato?	50	39	1	0	0	2	92
4	¿El servidor respondió a sus necesidades y expectativas?	50	39	0	0	0	3	92
5	¿Considera útil las publicaciones realizadas en nuestros canales de atención?	57	33	1	0	0	1	92
TOTALES		264	186	2	0	0	8	460

- Se pudo observar que se recepcionaron 460 encuestas de calificación de percepción al cliente.
- De esta manera se pudo constatar que la calificación en la atención recibida fue la siguiente:

Excelente 264
Bueno 186
Regular 2
Vacías 8

- La oficina de control interno pudo evidenciar que en la calificación malo y muy malo no se obtuvo ninguna calificación, esto indicando un factor positivo en cuanto a la atención dada a los diferentes usuarios.
- Se logro observar que las dos calificaciones con mayor participación fueron, excelente con 264 que corresponde a un 57% y bueno con 186 que corresponde a un 40%.
- A su vez se evidencio que la pregunta con mayor participación fue la numero 2 "Considera que el tiempo empleado para la prestación del servicio fue oportuno", con una participación de 59 de los encuestados y que corresponde a un 13%.

Ponderación de la Calificación	Acumulado a diciembre 2022	Participación
Excelente	264	57%
Bueno	186	40%
Regular	2	1%
Malo	0	0%
Muy Malo	0	0%
Vacías	8	2%
Total	460	100%



5. CONCLUSIONES:

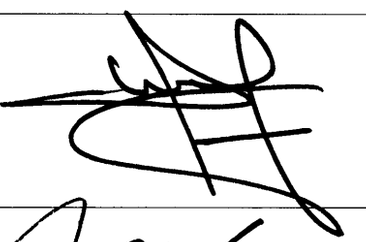
- Se pudo constatar que durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de la presente vigencia se recepcionaron 460 encuestas de satisfacción al cliente.

- La oficina de control interno pudo verificar que la ponderación de calificación más altas fue excelente con 57% y bueno con el 40%, indicando que la satisfacción de la población atendida es satisfactoria.

- La oficina de control interno sugiere que al momento de consolidar el total de la información se tenga en cuenta tanto la información física como virtual, con el fin de poder tener mayor claridad de la población atendida.

- Es conveniente socializar con la población atendida la importancia de diligenciar la encuesta de percepción del cliente, para así poder tener seguridad en la eficiencia de la atención o en caso contrario tomar las medidas correctivas para su mejoramiento continuo.

- Es importante socializar Protocolo de atención al ciudadano con los diferentes funcionarios que atienden la población, con el fin de fortalecer este servicio de gran importancia para el Instituto.

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