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**: 17 al 21 de abril del 2023, 08:00 a.m.** **Ventanilla Única – Primer Trimestre de 2023**
Funcionarios que atienden la visita: Todas las dependencias Seguimiento en Plataforma.
Funcionario(s) de Control Interno: Jorge Vargas Arciniegas – Jefe Oficina de Control Interno. Oscar Leandro Flórez Herrera – Contratista Oficina Control Interno. Elkin Darío Guadrón Martínez – Contratista Oficina Control Interno. Carmen Rosa Villamil Carreño – Contratista Oficina Control Interno.

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS
(PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS)
PRIMER TRIMESTRE 2023

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 el Instituto, recibidas durante el periodo comprendido entre el 1º de enero al 31 marzo de 2023, a través de la ventanilla única, buzones institucionales y por correo electrónico y que de acuerdo al art.76 de la ley 1474 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:

Verificar que las 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 enero al 31 de marzo 2023, se estén desarrollando bajo los parámetros legales y dando cumplimiento a los términos establecidos con el fin de cumplir a satisfacción las necesidades de los ciudadanos al momento de presentar su requerimiento.

MARCO NORMATIVO:

- Constitución Política de Colombia Arts. 2, 13, 209 y 270 artículos en los cuales se instituye que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos, así como facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, razón por la que se debe cristalizar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitan ejercer estas potestades dentro del estado Social de Derecho.

- 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".

- Constitución Política de Colombia Art. 74 "Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo en los casos establecidos en la ley."

- 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 1437 de 2011 "Por el cual se expide el código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

- 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.

- Protocolo Interno de Atención al Ciudadano Versión 0.4 de fecha 28-02-2020 expedido por 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 1 de enero al 31 de marzo 2023, el INVISBU a través de sus canales (ventanilla única y pagina WEB) recibió OCHOCIENTOS SETENTA Y DOS (872) 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	1ro TRIMESTRE	
		Cant.	% Part.
1	CERTIFICACIONES	92	10.6%
2	INFORMATIVOS	129	14.8%
3	ATENCIÓN A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS	352	40.3%
4	DERECHOS DE PETICIÓN	39	4.6%
5	ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	148	17%
6	CONTRATOS	21	2.4%
7	CONTRATACIÓN	0	0%
8	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	0	0%
9	PROCESOS JUDICIALES	32	3.7%
10	ASISTENCIA Y ORIENTACION	5	0.5%
11	PROGRAMAS	51	5.8%
12	ACCIONES CONSTITUCIONALES	0	0%
13	PROYECTOS	0	0%
14	REGISTROS	0	0%
15	QUEJA	2	0.2%
16	RECLAMO	1	0.1%
17	GESTIÓN COMERCIAL	0	0%
18	DENUNCIA	0	0%
19	SUGERENCIA	0	0%
20	NEGOCIACION CONVENCION COLECTIVA DE TRABAJADORES	0	0%
TOTAL ESTADISTICA		**872**	**100%**

Se puede observar que la tipología con mayor porcentaje de participación es la atención a peticiones, quejas y reclamos con una cantidad de 352 que corresponde a un 40%, seguida por actuaciones administrativas con una cantidad de 148 correspondiente a un 17%, informativos 129 que corresponde a un 15%, certificaciones 92 correspondiente a un 11%, programas 51 que corresponde a un 6%, derechos de petición 39 que corresponde a un 4%, procesos judiciales 32 correspondiente a un 4%, contratos 21 que corresponde a un 2%, asistencia y orientación 5 correspondiente a un 1%, queja 2 correspondiente a un 1% y reclamo 1 que corresponde a un 1%..

De igual forma se pudo establecer que las tipologías que no tuvieron participación en este primer trimestre fueron contratación, procesos administrativos, acciones constitucionales, proyectos, registros, gestion comercial, denuncia, sugerencia y negociación convenio colectivo de trabajadores.

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	1RO TRIMESTRE	
		CANT.	% PART.
1	SUBDIRECCIÓN JURÍDICA	502	57.6%
2	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	140	16%
3	SUBDIRECCION TECNICA	57	6.6%
4	SUBDIRECCION OPERATIVA	140	16%
5	ASESOR JURIDICO	3	0.3%
6	DIRECCION	11	1.3%
7	ASESOR PLANEACION	15	1.8%
8	ASESOR TIC	1	0.1%
9	CONTROL INTERNO	3	0.3%
TOTAL ESTADISTICA		872	100%

3. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA:

ITEMS	PQRSD ATENDIDAS A TIEMPO	1ro TRIMESTRE	
		Cant.	% Part.
1	CON RESPUESTA	758	87%
2	RES. EXTEMPÓRANEA	21	2%
3	EN GESTIÓN	92	10.9%
4	SIN RESPUESTA	1	0.1%
TOTAL ESTADISTICA		872	100%

La oficina de control interno pudo observar que 21 PQRS se encuentran en estado extemporáneo, por lo que realizara un informe especifico a este ítem, para así determinar por que al momento del cierre se encuentra en este estado.

4. 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	1ro TRIMESTRE	
		Cant.	% Part.
1	VENTANILLA	853	98%
2	ATENCIÓN AL CIUDADANO	19	2%
3	TELEFÓNIA	0	0%
4	EMAIL	0	0%
5	WHATSAPP	0	0%
6	FACEBOOK	0	0%
TOTAL ESTADISTICA		872	100%

Del total de la estadística podemos observar que 853 peticiones fueron recibidas mediante la ventanilla única que corresponde a un 98% y atención al ciudadano 19 que corresponde a un 2%, de igual forma se puede observar que mediante los otros canales de atención no se evidencia recepción de PQRS.

5. 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 Presencial:** Calle 36 # 15 - 32 4 piso

- **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 607-7000320

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.

6. 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.

7. 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 872 peticiones interpuestas por la ciudadanía durante el 1º de enero al 31 de marzo 2023 ante el INVISBU, de las cuales se encuentran 758 peticiones equivalentes a un 87% atendidas de manera oportuna, un 2% de forma extemporánea que corresponde a 21 solicitudes, un 11% que atañen a 92 solicitudes que se encuentran en gestión y un 0.1% que corresponde a 1 solicitud sin respuesta al momento de realizar el presente informe.

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 de respuesta. 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.

8. CONCLUSIONES:

- El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

- El INVISBU utiliza dos sistemas para el manejo y control de las PQRS; el primero es el SGC sistema de Gestion de solicitudes ciudadana, originario de la Alcaldía de Bucaramanga y que se aplica en los Institutos descentralizados, a su vez el SIGAPI propiedad de la entidad y está al servicio del área de Propiedad Horizontal.

- La oficina de Control Interno en visita a la Oficina Asesora de Sistemas observó lo siguiente:

El sistema SGC reporta 872 PQRS; durante el periodo 1 de enero a marzo 31 de 2023, en el informe resumen de PQRS, aclarando que se reporta solo el resultado del sistema SGP, las solicitudes del área de propiedad horizontal son tramitadas a través de la ventanilla SGS y SIGAPI.

Nos remitimos a la evaluación y seguimiento de lo reportado (872 PQRS sistema SGP) y determinamos lo siguiente:

- Disminuyo en las PQRS del 1 trimestre 2023 (872 PQRS) con respecto del 4 trimestre de 2022 (1034 PQRS) equivalente al 15.6%.

- Se observa que la tipología con mayor porcentaje de participación es la atención a peticiones, quejas y reclamos con una cantidad de 352 que corresponde a un 40.4%, seguida por actuaciones administrativas con una cantidad de 148 correspondiente a un 17%, informativos con una cantidad de 129 correspondiente a un 14.8%, certificaciones 92 que corresponde a un 10.6%, programas 51 correspondiente a 5.8%, derechos de petición 39 con una participación del 4.5%, procesos judiciales 32 que corresponde a un 3.7%, asistencia, orientación 5 correspondiente al 0.6%, quejas 2 correspondiente a un 0.2% y reclamo 1 correspondiente a 0.1%.

- Se logra evidenciar que efectivamente la tipología más frecuente fue por medio de la ventanilla única con 853 peticiones (98%) donde se logra consolidar gran parte de las PQRS con el fin de obtener un mayor control, de otra forma fue atención al ciudadano 19 correspondiente a 2%.

- Se encuentran 92 peticiones equivalentes al (11%), peticiones en gestión de respuesta que se esperan responder dentro de los términos establecidos por la ley.

- Verificando las PQRS atendidas por dependencias se observó lo siguiente: La Subdirección Jurídica recibió 502 peticiones equivalente a 58%, La Subdirección Administrativa y Financiera 140 equivalente a 16%, La Subdirección Técnica 57 peticiones equivalente a 7%, La Subdirección Operativa 140 peticiones equivalente a 16%, El Asesor Jurídico 3 peticiones equivalente a 0.3%, El Asesor TIC 1 peticiones equivalente a 0.1%, Dirección del Instituto 11 peticiones equivalente a 1%, la oficina de planeación 15 peticiones equivalente a 2%, además de otras de menor incidencia, el comportamiento anterior se presentó desde el 1 de enero de 2023 al 31 de marzo de 2023 logrando evidenciar el mayor flujo en la Subdirección Jurídica, Subdirección Operativa y Subdirección Administrativa y Financiera.

La oficina de control interno evidencia un compromiso por parte de las oficinas encargadas de dar respuesta a los diferentes tipos de solicitudes ya que el porcentaje de respuesta corresponde a un 87%.

Es importante mencionar al momento de realizar el informe se evidencio un total de 92 solicitudes en proceso de gestion.

Es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar que se pueda ver materializando el riesgo, debido a las peticiones sin resolver o aquellas que se han contestado 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.

9. RECOMEDACIONES:

- La oficina de Control Interno recomienda que el informe de PQRS debe contener además de la información Estadística su respetivo análisis determinando el comportamiento y caracterización de las peticiones que puedan arrojar un insumo con alto grado de veracidad y sirvan de herramientas para la toma de decisiones administrativas, técnicas y operativas.

- Realizar acciones clave que permitan a los colaboradores mantener las bandejas del GSC al día, así mismo, en las capacitaciones dar a conocer la importancia que tiene para la Entidad realizar de forma correcta la gestión de las comunicaciones que requieren respuesta.

- Si la comunicación no es competencia de la dependencia, el funcionario y/o colaborador debe dar traslado de manera inmediata al responsable para que se pueda generar una respuesta dentro de los términos.

- Se recomienda que a partir del próximo informe trimestral se incluya la información arrojada por el SIGAPI en virtud que todo lo arrojado por el área de Propiedad Horizontal se basa en certificaciones y aprobaciones soportadas por peticiones efectuadas por los grupos de valor.

- Se sugiere evitar respuestas extemporáneas y peticiones sin respuestas, (si se llegan a presentar), se debe intensificar el diseño de controles para no ser inmersos en investigaciones y sanciones disciplinarias, lo anterior debe ser expuesto en el mapa de riesgos de la entidad para poder llevar a cabo un seguimiento eficaz y eficiente en busca de la mejora continua en el tratamiento de PQRS.

- La oficina de control interno sugiere la respuesta oportuna a todas las PQRS que al momento de la presentación de este informe se encuentran es estado GESTION con el fin de dar cumplimiento a los tiempos establecidos por la ley.

- Con el fin de generar trazabilidad en las peticiones radicadas en el sistema GSC se recomienda adjuntar todos los soportes relacionados tales como son: soporte de la respuesta dada, soporte del envío en caso que sea por correo electrónico. Además, si llegare a surgir más respuestas a la petición es importante adjuntar los respectivos anexos.

- Es importante que el líder del proceso de PQRS por cada dependencia tenga pleno conocimiento del reparto de las PQRS asignadas y los tiempos para dar respuesta a las mismas.

- Desde la oficina de control interno se sugiere implementar en indicador oportunidad de respuesta por dependencia en la infografía del próximo trimestre, esto con el fin de poder medir la efectividad de las respuestas de las PQRS por parte de la entidad y de igual forma que sirva de insumo para identificar las causas de incumplimiento y planteando las estrategias enfocadas al mejoramiento de los tiempos de respuesta.

- 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 sugiere migrar la información hacia un Sistema de Gestión Documental digital y electrónico, que permita dar cumplimiento a la Norma 1341 de 2009, con el fin de tener una trazabilidad de las comunicaciones oficiales.

NOMBRES	FIRMAS
Elaborado por: **Oscar Leandro Flórez Herrera** **Contratista OCI**	
Reviso aspectos administrativos: **Elkin Darío Guadrón Martínez** **Contratista OCI**	
Reviso aspectos Jurídicos: **Carmen Rosa Villamil Carreño** **Contratista OCI**	
Aprobado por: **VºBº. Jorge Vargas Arciniegas** **Jefe Oficina de Control Interno**	