| VISITA DE: SEGUIMIENTO __X AUDITORIA____ ASESORÍA ___ SOLICITUD INFORMACIÓN____ |
|---|
| **ASUNTO:** Seguimiento a: Peticiones, Reclamos, Quejas, Manifestaciones, Solicitudes en estado extemporánea del instituto de vivienda de interés social y reforma urbana del municipio de Bucaramanga - INVISBU". |
| Dependencia, Fecha y Hora: 20 al 25 de abril de 2023, 2:00 pm<br>**Ventanilla Única- Primer Trimestre 2023,** |
| Funcionario que atiende la visita: Todas las dependencias<br>Seguimiento en Plataforma |
| Funcionario(s) de Control Interno:<br>CARMEN ROSA VILLAMIL CARREÑO- CPS<br>ELKIN DARIO GUALDRON MARTINEZ -CPS<br>OSCAR LEANDRO FLOREZ HERRERA-CPS |

**OBSERVACIONES DEL TEMA DE VISITA**

**INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS (PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS) EN ESTADO EXTEMPORANEO CORRESPONDIENTES AL PRIMER TRIMESTRE DE 2023**

**INTRODUCCION:**

La oficina de Control interno del INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA- INVISBU, en cumplimiento a las funciones establecidas en la ley 87 de 1993,el Art 76 de la ley 1474 de 12 de julio 2011"por la cual se dictan normas orientadas a fortaleces 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 N ° 086 del 22 de noviembre 2016 que reglamenta el procedimiento interno para la recepción y tramite de las PQRS presentadas ante el INVISBU.

El periodo de seguimiento comprende el primer trimestre del año 2023, a través de la ventanilla única, buzones institucionales y correo electrónico y en cumplimiento de la **LEY 1474 del 2011, ART 76** la OCI deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración de la entidad un informe sobre el particular.

1. **Objetivo:** Dar cumplimiento a lo establecido en el Art 76 de la ley 1474 del 12 de julio 2011, reglamentada por el decreto 2641 de 2012, en lo referente al seguimiento y evaluación al trámite de las PQRS, realizar seguimiento a las PQRS que dentro del informe realizado por parte de la oficina de Control Interno durante el primer trimestre del presenta año dio como resultado el número de 28 PQRS en estado extemporáneo.

2. **Alcance:** Determinar si el Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Municipio de Bucaramanga - INVISBU", está cumpliendo con los términos de respuesta de cada una de las PQRS ingresadas a la entidad, verificando cada una de la PQRS interpuestas por la ciudadanía, otra entidades y contratistas, durante el periodo del 1 de enero al 31 de marzo de 202, se estén desarrollando bajo los parámetros legales y dando cumplimiento a los términos establecidos para cada requerimiento.

3. **Desarrollo:** Durante los días del 20 al 25 de abril de 2023, se adelantó la revisión de las PQRS ingresadas al Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Municipio de Bucaramanga - INVISBU" y que al momento del desarrollo del informe del primer trimestre se encontraban en estado extemporáneo, que corresponden a la vigencia 2023.

4. Una vez revisadas las **28 PQRS** que el sistema arrojo en estado extemporáneo, se entró a mirar detalladamente las razones por las cuales no tenían una respuesta oportuna por parte de la entidad siendo que la ley 1437 de 2011 es muy clara en establecer los términos de respuesta y la importancia que tiene el cumplirlos; por lo anterior esta oficina se permite relacionar cada una de ellas con sus respectivas anotaciones:

- Radicado: **20231000046** del 11 de enero de 2023

El sistema arrojo que la petición tenía un término de 10 días hábiles para dar respuesta por ser petición de entidad y por lo tanto la misma debía responderse el 20 de enero, sin embargo, el sistema muestra una observación que da respuesta el 16 de enero mediante correo electrónico al despacho del señor alcalde.

- Radicado: **20231000095** del 17 de enero de 2023

El sistema arrojo que la petición tenía un término de 15 días hábiles para dar respuesta, es decir hasta el 07 de febrero, esto es por fuera del término establecido por lo anterior se entiende como una respuesta extemporánea. sin embargo, la misma fue contestada el 28 de febrero mediante oficio 0312.

- Radicado: **20231000090** del 17 de enero de 2023

El sistema arrojo que la orden judicial tenía un término de dos días, por un tipo de proceso judicial donde requieren un certificado, sin embargo, la respuesta es del 20 de enero, mediante oficio 040 de 2023, siendo extemporánea a lo que se aconseja realizar el cierre de manera oportuna.

- Radicado: **20232000261** del 3 de febrero de 2023

El sistema arrojo que la petición tenía un término de 15 días hábiles para dar respuesta, es decir hasta el 24 de febrero, sin embargo, la misma fue contestada el 02 de marzo, esto es por fuera del término establecido por lo mismo se entiende como una respuesta extemporánea, empero tratándose de tipo informativo no requiere respuesta.

- Radicado: **20232000302** del 9 de febrero 2023

El sistema arrojo que la petición a término de 10 días hábiles para contestar (establecido por el tipo de asunto), misma que fue contestada extemporáneamente el día 24 de febrero de 2023, mediante oficio 0292.

- Radicado: **20232000323** del 10 de febrero de 2023

El sistema arrojo que la petición tenía un término de respuesta de 15 días hábiles, es decir hasta el 03 de marzo, pero la misma fue contestada el 7 de marzo, esto es por fuera del tiempo, por lo tanto, es una respuesta extemporánea, se da respuesta mediante oficio.

- Radicado: **20232000331**del 13 de febrero de 2023

El sistema arroja que la petición tenía un término de respuesta de 10 días hábiles por ser de tipo informativo, es decir hasta el 27 de febrero, misma que no fue contestada dentro del término, razón por la cual el sistema la arroja como estado extemporáneo, dando respuesta el 02 de marzo, mediante correo electrónico.

- Radicado: **20232000357** del 14 de febrero de 2023

El sistema arroja que la petición tenía un término de respuesta de 15 días hábiles por ser de tipo administrativo, es decir hasta el 07 de marzo, a la cual se dio respuesta el 09 de marzo, con la observación que se envía a la subdirección administrativa y financiera para que de respuesta de fondo.

- Radicado: **20232000379** del 16 de 2023

El sistema arroja que la petición tenía un término de respuesta de 5 día hábiles, es decir hasta el 23 de febrero, es de tipo informativo y se observa asistencia a reunión el día 24 de febrero.

- Radicado: **20232000419** del 20 de febrero de 2023

El sistema arroja que la petición tenia un termino de respuesta de 3 días hábiles (por solicitud de la entidad), misma que fue contestada el 24 de febrero, al ser de tipo informativo para asistir a la cual acuden con su presencia juan Carlos Angarita y Wilmer Zafra.

- Radicado: **20232000417** del 20 de febrero de 2023

El sistema arroja que la petición tenia un termino de respuesta de 15 días hábiles, es decir hasta el 13 de marzo, misma que fue contestada el 24 de marzo esto quiere decir que su respuesta es extemporánea, respuesta mediante oficio 0525.

- Radicado: **20232000485** del 24 de febrero de 2023

El sistema arroja que la petición tenía un término de respuesta de 15 días, hasta el 17 de marzo, de tipo programas, la misma fue contestada el 24 de marzo mediante oficio N ° 0530.

- Radicado: **20232000495** del 27 de febrero de 2023

El sistema arroja que la petición tenía un término de respuesta de 15 días, hasta el 21 de marzo, de tipo petición queja o reclamo, la misma fue contestada el 30 de marzo, a pesar de tener la observación de ser de tipo informativo en la página oficial del instituto.

- Radicado: **20232000514** del 28 de febrero de 2023

El sistema arroja que la petición se responde de manera oportuna hasta el 27 de marzo, de tipo administrativo, la misma fue contestada el 27 de marzo esto fuera del tiempo extemporáneo, tiene la observación que se realizó desembolso según comprobante.

- Radicado: **20232000513** del 28 de febrero de 2023

El sistema arroja que la petición tenía un término de respuesta de inmediata, tratándose de una acción de tutela por orden judicial, la misma fue contestada el 1 de marzo, mediante oficio 0321 de 2023.

- Radicado: **20232000507** del 28 de febrero de 2023

El sistema arroja que la petición tenía un término de respuesta de 15 días, hasta el 22 de marzo, de tipo actuaciones administrativas, la misma fue contestada el 29 de marzo se genera respuesta, se observa la anotación de levantamiento de prohibición de mediante oficio 104 de 2023

- Radicado: **20233000555** del 03 de marzo de 2023

El sistema arroja que la petición tenía un término de respuesta de 3 días, hasta el 7 de marzo, la misma fue contestada el 09 de marzo, desde el correo electrónico: *contratista.juridica12@invisbu.gov.co.*

- Radicado: **20233000560** del 03 de marzo de 2023

El sistema arroja que la petición tenía un término de respuesta de 15 días, hasta el 27 de marzo, de tipo actuación administrativa, la misma fue contestada el 28 de marzo mediante oficio adjunto a la solicitud.

- Radicado: **20233000626** del 09 de marzo de 2023

El sistema arroja que la petición tenía un término de respuesta de 5 días, hasta el 16 de marzo, de tipo actuación administrativa, la misma fue contestada el 24 de marzo, mediante oficio 0535; empero se realizaron actuaciones, como es la expedición de certificados y se remite a la subdirección administrativa y financiera, junto con planeación. Mediante correo electrónico se da respuesta en el oficio N ° 0459 del 15 de marzo de 2023.

- Radicado: **20233000635** del 10 de marzo de 2023

El sistema arroja que la petición tenía un término de respuesta de 20 días, hasta el 3 de abril, de tipo petición queja o reclamo, la misma fue contestada el 10 de abril esto fuera del tiempo establecido y se

genera respuesta extemporánea, a pesar de tener la observación de ser de tipo informativo en la página oficial del instituto.

- Radicado: **20233000632** del 10 de marzo de 2023

El sistema arroja que la petición tenía un término de respuesta de 20 días, hasta el 3 de abril, de tipo petición queja o reclamo, la misma fue contestada el 11 de abril esto fuera del tiempo establecido y se genera respuesta extemporánea, a pesar de tener la observación de ser de tipo informativo que no requiere respuesta.

- Radicado: **20233000658** del 14 de marzo de 2023

El sistema arroja que la petición tenía un término de respuesta de 15 días, hasta el 10 de abril, de tipo petición queja o reclamo, la misma fue contestada el 11 de abril esto fuera del tiempo establecido y se genera respuesta extemporánea, a pesar de tener la observación de ser de tipo informativo y por ende no requerir respuesta.

- Radicado: **20233000686** del 15 de marzo de 2023

El sistema arroja que la petición tenía un término de respuesta de 15 días, hasta el 10 de abril, de tipo petición queja o reclamo, la misma fue contestada el 11 de abril esto fuera del tiempo establecido y se genera respuesta extemporánea, a pesar de tener la observación de ser de tipo informativo en la página oficial del instituto, atención al ciudadano.

- Radicado: **20233000685** del 15 de marzo de 2023

El sistema arroja que la petición tenía un término de respuesta de 15 días, hasta el 10 de abril, de tipo informativo, la misma delegada el 30 de marzo a subdirección técnica con respuesta el 11 de abril esto fuera del tiempo establecido y se genera respuesta extemporánea, a pesar de ser de tipo informativo y no requerir respuesta.

- Radicado: **20233000702** del 17 de marzo de 2023

El sistema arroja que la petición tenía un término de respuesta de 15 días, hasta el 12 de abril, de tipo informativo, la misma fue contestada el 13 de abril esto fuera del tiempo establecido y se genera respuesta extemporánea, por ser tipo informativo no requiere respuesta.

- Radicado: **20233000743** del 21 de marzo de 2023

El sistema arroja que la petición tenía un término de respuesta de 15 días, hasta el 13 de abril, de tipo contratos, la misma fue contestada el 14 de abril esto fuera del tiempo establecido y se genera respuesta extemporánea, a pesar de ser de tipo informativo en la página oficial del instituto, atención ciudadana

- Radicado: **20233000731** de 21 de marzo de 2023

El sistema arroja que la petición tenía un término de respuesta de 15 días, hasta el 13 de abril, de tipo contrato, con respuesta el 14 de abril esto fuera del tiempo establecido, esta petición por ser de tipo informativo en la página oficial del instituto en atención ciudadana.

- Radicado: **20233000720** del 21 de marzo de 2023

El sistema arroja que la petición tenía un término de respuesta de 15 días, hasta el 13 de abril, de tipo informativo, la misma fue contestada el 14 de abril esto fuera del tiempo establecido y se genera respuesta extemporánea, a pesar de tener una observación donde se manifiesta que el asunto ya tiene respuesta anterior.

5. **Consideraciones**: Una vez revisadas las peticiones de respuesta extemporánea descritas anteriormente, la oficina se permite sugerir lo correspondiente:

Es de gran importancia que una vez recibidas las peticiones se asignen al funcionario correspondiente

dentro de un término prudencial para así poder cumplir con el tiempo establecido por la ley 1437 de 2011 y a su vez se le pueda dar al usuario la debida atención en su solicitud.

Se recomienda la adecuada y correcta alimentación al sistema de correspondencia, en referencia a aquellas peticiones que ya han sido cerradas y que posteriormente se necesite asociar un documento a ella, es de importancia colocar el documento como adjunto a la petición y no como respuesta ya que puede llegar a modificar el estado de la solicitud y generar el estado extemporáneo.

Se indica que todas las respuestas a las peticiones que se puedan proveer por vía email se sigan manejando por el correo institucional respuestas@invisbu.gov.co y nunca por el correo personal o correos asignados para los contratistas.

Se sugiere que inmediatamente se de una respuesta ya sea por correo certificado o vía email por el correo de respuestas@invisbu.gov.co se cierre en debida forma en el sistema de correspondencia y con los documentos anexos tanto del oficio como el del envió, con el fin de no crear confusiones al momento de las revisiones; toda vez que el sistema puede llegar a generar un estado extemporáneo y al momento de realizar el informe estas quedarían por fuera del término establecido por la ley .

La oficina de control interno recomienda la importancia de dar las respuestas en los términos establecidos por la ley 1437 de 2011, con el fin de dar cumplimiento a la norma y prestar un buen servicio a la ciudadanía o a quienes requieran.

| NOMBRES | FIRMAS |
|---|---|
| **CARMEN ROSA VILLAMIL CARREÑO**<br>CPS-Oficina De Control Interno | |
| **ELKIN DARIO GUALDRON MARTINEZ**<br>CPS-Oficina De Control Interno | |
| **OSCAR LENADRO FLOREZ HERRERA**<br>CPS-Oficina De Control Interno | |
| **Aprobado Por:**<br>**V ° B ° JORGE VARGAS ARCINIEGAS**<br>Jefe de Control Interno- INVISBU | |