

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		
	Versión 02	FECHA 08/08/2016	
	Código VI-A1-300-25.1	Página 1 de 8	

DENOMINACIÓN DEL TRABAJO: Informe Semestral de Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).

DESTINATARIOS:¹ Álvaro Leonel Rueda Caballero, Director General del Banco Inmobiliario de Floridablanca - BIF y demás integrantes del Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno.

EMITIDO POR: Héctor Fabio Rodríguez Devia, Profesional Especializado - Control Interno.

OBJETIVO(S): Verificar el cumplimiento de los estándares para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias establecidos en la normatividad aplicable, así como la existencia y disponibilidad de los canales de atención al usuario.

ALCANCE: El alcance previsto para esta actividad comprendió la revisión de una muestra de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, recibidas en la Entidad durante el segundo semestre de 2020 (1 de julio a 31 de diciembre de 2020), así como la verificación del cumplimiento de los estándares de atención al ciudadano establecidos en la normatividad vigente y los parámetros determinados por la Entidad.



PRINCIPAL NORMATIVIDAD APLICABLE:

- Ley 1437 de 2011, Art. 14 *“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones”.*
- Ley 1474 de 2011, Art. 76 *“Oficina de quejas, sugerencias y reclamos”.*
- Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición...”*
- Decreto 491 de 2020, Art. 5 *“Ampliación de términos para atender las peticiones”.*
- Resolución 059 de 2020 (BIF) *“Por medio de la cual se establece el trámite de las PQRS durante la vigencia de las medidas de emergencia sanitaria y aislamiento obligatorio...”*

¹ Decreto 1083 de 2015 Artículo 2.2.21.4.7, Parágrafo 1° (modificado mediante el Artículo 1 del Decreto 338 de 2019) *“Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones tendrán como destinatario principal el representante legal de la Entidad y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y/o Comité de Auditoría y/o Junta Directiva (...)”*

ELABORÓ: CALIDAD	FECHA: JULIO/16	REVISÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
---------------------	--------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------



	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	Versión 02	FECHA 08/08/2016	
	Código VI-A1-300-25.1	Página 2 de 8	

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO, RECOMENDACIONES y CONCLUSIONES:

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 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”* que establece: *“(…) 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 (…)”*, el Profesional Especializado del Área Administrativa - Control Interno del Banco Inmobiliario de Floridablanca - BIF, llevó a cabo la verificación de la existencia y/o aplicación de los parámetros básicos que deben cumplir los responsables de gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en las entidades públicas, fundamentado en el análisis de la información y documentación existente en el aplicativo SIGO, la página web de la Entidad y demás repositorios de información.

1. TÉRMINOS Y LINEAMIENTOS PARA EL TRÁMITE DE LAS PQRS.

En el marco del estado de emergencia económica, social y ecológica declarado en todo el territorio nacional con ocasión del Covid-19, el Gobierno Nacional emitió el Decreto Legislativo 491 de 2020 mediante el cual, entre otras medidas, se determinó la ampliación de los términos generales para atender las peticiones, de la siguiente forma (Art. 5):

“Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*

ELABORÓ: CALIDAD	FECHA: JULIO/16	REVISÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
---------------------	--------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------



	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		
	Versión 02	FECHA 08/08/2016	
	Código VI-A1-300-25.1	Página 3 de 8	

(ii) *Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.*

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.”

2. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Durante el período objeto de evaluación (segundo semestre de 2020) y con ocasión del estado de emergencia económica, social y ecológica declarado con ocasión del Covid-19, el Banco Inmobiliario de Floridablanca - BIF mantuvo vigente la radicación, recepción y resolución de peticiones a través de los mecanismos virtuales determinados mediante la Resolución 059 de 2020 emitida por la Dirección General de la Entidad:

- Correo institucional oficial: info@bif.gov.co
- Chat en línea (TIDIO) para consultas rápidas.
- Formulario electrónico: <http://www.bif.gov.co/pqrs/>

3. CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS PARA LA ATENCIÓN DE PQRSD.

Con el objetivo de corroborar el cumplimiento de los términos establecidos para la atención de las PQRSD durante el segundo semestre de 2020, el Profesional Especializado del Área Administrativa - Control Interno, observó el siguiente procedimiento:

- Se generó un reporte de entradas en el aplicativo SIGO, por el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2020. Se obtuvieron 1458 registros.

ELABORÓ: CALIDAD	FECHA: JULIO/16	REVISÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
---------------------	--------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

- Del reporte anterior, se filtraron exclusivamente las siguientes tipologías (PQRSD):

Petición	Queja	Solicitud
Requerimiento	Correo Solicitud	Información y Solicitud

Una vez realizado el filtro, se obtuvieron 778 registros.

- De los registros obtenidos se excluyeron la “Entradas Internas”, llegando así a determinar el universo auditable: 674 PQRSD radicadas en el aplicativo SIGO durante el segundo semestre de 2020.
- Del universo auditable, se seleccionó una muestra aleatoria de 100 PQRSD, sobre las cuales se aplicaron pruebas individuales de auditoría tendientes a verificar los siguientes atributos:
 - OPORTUNIDAD: Que la respuesta haya sido proyectada y emitida dentro de los términos aplicables durante el período objeto de evaluación (es decir, los determinados en el Art. 5 del Decreto 491 de 2020, “Ampliación de términos para atender las peticiones”).
 - RESPUESTA DE FONDO: Que el contenido de la respuesta brinde información completa y de fondo sobre el objeto de la PQRSD.

Nota: Es necesario aclarar que esta prueba de auditoría se fundamentó en la información alimentada y disponible en el aplicativo SIGO del Banco Inmobiliario de Floridablanca - BIF, no obstante, en este aplicativo no se observaron registros de información y/o documentación que permitieran validar la efectiva notificación de la respuesta al peticionario. Por tal razón, las conclusiones aquí plasmadas no contemplan este aspecto, teniendo en cuenta que el mismo fue excluido del alcance de la evaluación.

ELABORÓ: CALIDAD	FECHA: JULIO/16	REVISÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
---------------------	--------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

Oportunidades de Mejoramiento Identificadas:

Como resultado de la verificación realizada al cumplimiento de los términos legales establecidos para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) y empleando como fuente primaria la información alimentada y disponible en el aplicativo SIGO del Banco Inmobiliario de Floridablanca - BIF; en una muestra de cien (100) PQRSD radicadas en la Entidad durante el segundo semestre de 2020, se pudo establecer que:

- Tres (3) PQRSD (3% de la muestra) presentaron respuestas proyectadas y emitidas de forma extemporánea (superando los plazos máximos determinados en el Art. 5 del Decreto 491 de 2020):



RADICADO DE ENTRADA	FECHA DE ENTRADA	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA
905	6-jul-20	1263	25-sep-20
961	15-jul-20	1264	25-sep-20
1065	4-ago-2020	1260	25-sep-20

- En diecisiete (17) PQRSD (17% de la muestra) no se obtuvo evidencia de la proyección y emisión de respuesta alguna, aunque a la fecha de realización de la prueba de auditoría ya se habían superado los términos legalmente establecidos para su atención:

RADICADO DE ENTRADA	FECHA DE ENTRADA
891	3-jul-20
895	3-jul-20
950	13-jul-20
973	16-jul-20
1030	29-jul-20
1033	29-jul-20
1052	3-ago-2020

ELABORÓ: CALIDAD	FECHA: JULIO/16	REVISÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
---------------------	--------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------



	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	Versión 02	FECHA 08/08/2016	
	Código VI-A1-300-25.1	Página 6 de 8	

RADICADO DE ENTRADA	FECHA DE ENTRADA
1056	3-ago-2020
1196	1-sep-20
1198	1-sep-20
1238	7-sep-20
1261	11-sep-20
1316	19-sep-20
1319	19-sep-20
1342	24-sep-20
1359	25-sep-20
1530	20-oct-20

Recomendaciones:

- Se sugiere analizar la posibilidad de adoptar los siguientes cursos de acción para asegurar el cumplimiento en la atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD):
 - Designar un único responsable al interior de cada dependencia (Área Técnica y Área Administrativa) que, si bien no será el encargado de dar respuesta directa a las peticiones, sí deberá realizar seguimiento permanente a la gestión de las PQRSD asignadas a la dependencia.
 - Observando los términos legales, para los casos en que no sea posible atender una PQRSD dentro de los plazos establecidos, se debe informar al solicitante antes de que venzan los términos y explicar las razones por las cuales se extenderá el tiempo de respuesta (buscando siempre una resolución de fondo que satisfaga las expectativas del peticionario).

ELABORÓ: CALIDAD	FECHA: JULIO/16	REVISÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
---------------------	--------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------



	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		
	Versión 02	FECHA 08/08/2016	
	Código VI-A1-300-25.1	Página 7 de 8	

- En relación con la operación del Aplicativo SIGO, se recomienda adoptar los siguientes lineamientos internos:



- Con el objetivo de dar cierre total al ciclo de gestión de las PQRSD al interior de la Entidad, resulta conveniente cargar en el aplicativo SIGO, copia del documento que acredite la efectiva notificación y/o recibido por parte del peticionario (por ejemplo, envío mediante correo electrónico, comprobante de entrega personal, guía de la empresa de mensajería, etc.) asociado al número de radicado respectivo.
- En aras de fortalecer la gestión de la información y la memoria histórica de la Organización, se recomienda que toda acción adelantada por la Entidad con el objetivo de atender una PQRSD, sea registrada en el aplicativo SIGO como una “Salida” o alguna otra opción similar que permita identificar el cierre de la respectiva petición y la información generada con ocasión de la misma.

Esto, debido a que en el reporte de entradas generado desde el aplicativo, se observó que algunas PQRSD no reflejaban una respuesta o salida asociada y por tanto, se encontraban aparentemente pendientes de gestionar, no obstante, al analizar la trazabilidad individual de cada radicado, se identificaron comentarios que permiten concluir que la PQRSD sí fue gestionada, aunque no se identifique a ciencia cierta la información relacionada. A manera de ejemplo, se mencionan algunos de los casos observados:

- a) Cuando la PQRSD es respondida directamente desde el correo electrónico de un funcionario.
- b) Cuando la gestión se realiza mediante comunicación telefónica con el peticionario.
- c) Cuando se emite un acto administrativo con ocasión de la PQRSD.
- d) Cuando se genera un CDP.

ELABORÓ: CALIDAD	FECHA: JULIO/16	REVISÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
---------------------	--------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------



	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	Versión 02	FECHA 08/08/2016	
	Código VI-A1-300-25.1	Página 8 de 8	

- Finalmente, se recomienda reglamentar internamente la atención de las PQRSD, mediante la expedición de un acto administrativo a través del cual se establezcan, entre otros aspectos, los tiempos máximos concedidos para cada una de las siguientes etapas:
 - Registro y radicación en el aplicativo de una PQRSD.
 - Asignación al funcionario competente.
 - Proyección de la respuesta y remisión para revisión del funcionario firmante.
 - Emisión de comentarios por parte del funcionario firmante.
 - Proyección y emisión de la respuesta final ajustada.
 - Notificación de la respuesta al peticionario.

--

Notas:

- La naturaleza de la labor de auditoría interna se encuentra limitada por restricciones de tiempo y alcance, razón por la que procedimientos más detallados podrían develar asuntos no abordados en la ejecución de esta actividad.
- Es necesario precisar que las “Recomendaciones” propuestas en ningún caso son de obligatoria ejecución por parte de la Entidad, no obstante, se incentiva su consideración. La respuesta ante las situaciones observadas es discrecional de la Administración del Banco Inmobiliario de Floridablanca - BIF.

Floridablanca, 28 de enero de 2021.


HÉCTOR FABIO RODRÍGUEZ DEVIA
 Profesional Especializado - Control Interno

ELABORÓ: CALIDAD	FECHA: JULIO/16	REVISÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
---------------------	--------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------