

**INFORME SEMESTRAL DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO Y
GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS (PQRSD).**

Segundo Semestre 2022

Oficina control interno



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

DESTINATARIOS:¹ Julio Cesar González García, Director General del Banco Inmobiliario de Floridablanca - BIF y demás integrantes del Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno.

EMITIDO POR: Erika Liliana Monsalve Díaz, Profesional Especializado Encargado - 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.

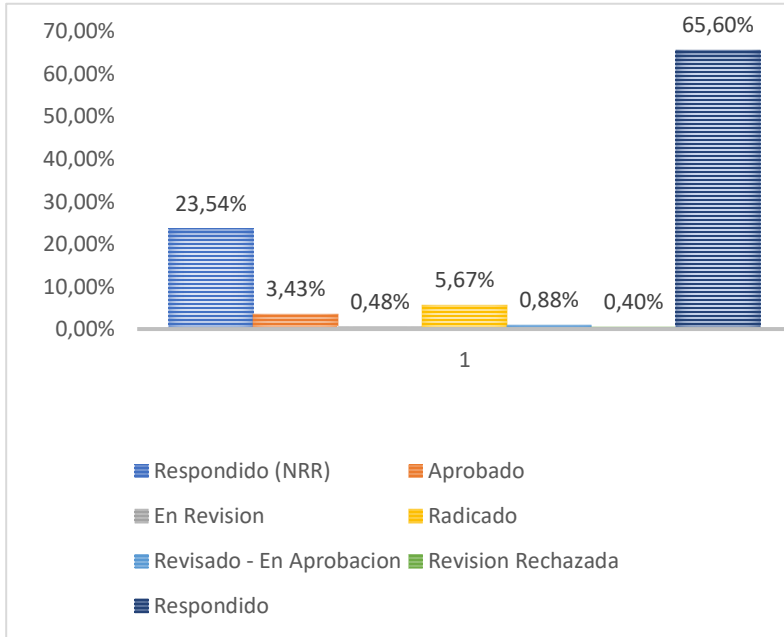
ALCANCE: El alcance previsto para esta actividad comprendió la revisión de una muestra de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, recibidas en la Entidad durante el primer semestre de 2022 (1 de enero a 30 de junio de 2022), así como la verificación del cumplimiento de los estándares de 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”*.
- Ley 2207 de 2022 *“Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020”*

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 (...)”*

PQRS RECIBIDAS EN EL SEMESTRE

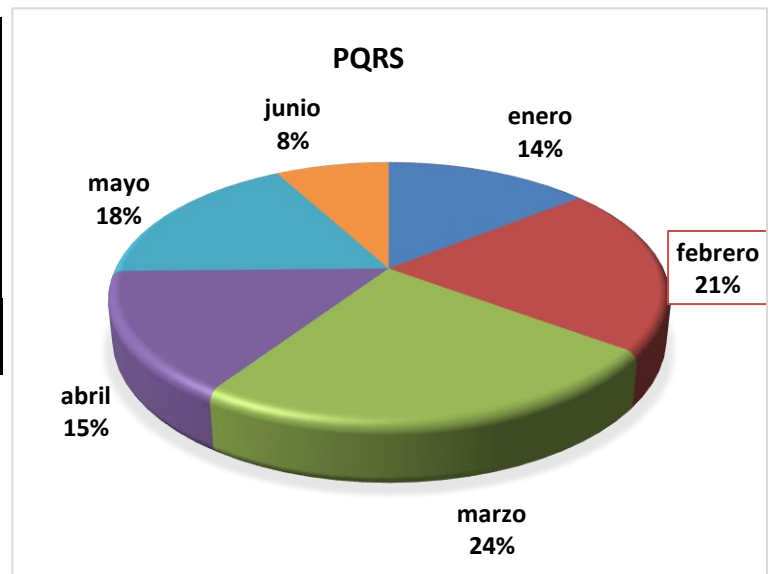


| TOTAL PQRS | | |
|--------------------------|-------------|----------------|
| Respondido (NRR) | 295 | 23,54% |
| Aprobado | 43 | 3,43% |
| En revisión | 6 | 0,48% |
| Radicado | 71 | 5,67% |
| Revisado - En Aprobación | 11 | 0,88% |
| Revisión Rechazada | 5 | 0,40% |
| Respondido | 822 | 65,60% |
| TOTAL, PQRS | 1253 | 100,00% |

| | | |
|------------------------------|-------------|---------------|
| TOTAL, PQRS RESUELTAS | 1122 | 89,55% |
|------------------------------|-------------|---------------|

SEGUIMIENTO A PQRS QUE REQUIRIERON RESPUESTA

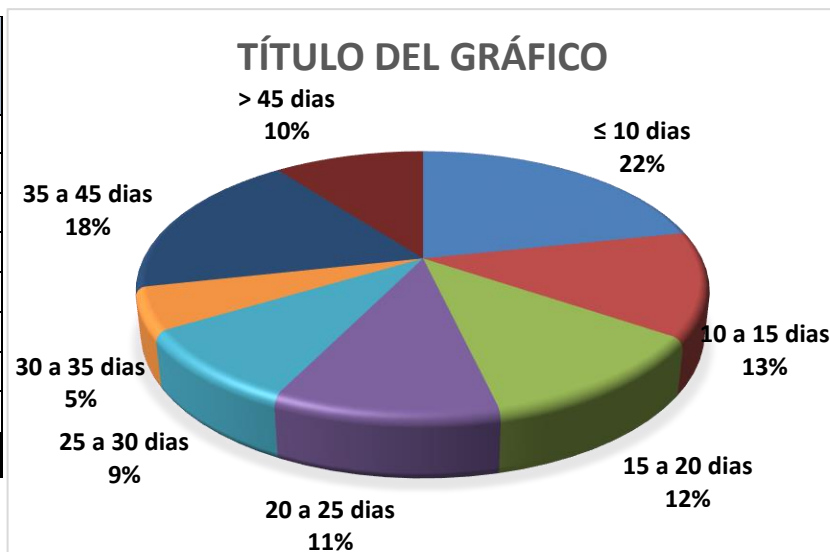
| MES | CANTIDAD | % |
|--------------------------------|------------|----------------|
| Enero | 117 | 14,23% |
| Febrero | 172 | 20,92% |
| Marzo | 199 | 24,21% |
| Abril | 126 | 15,33% |
| Mayo | 143 | 17,40% |
| Junio | 65 | 7,91% |
| TOTAL, PQRS RESPONDIDAS | 822 | 100,00% |



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

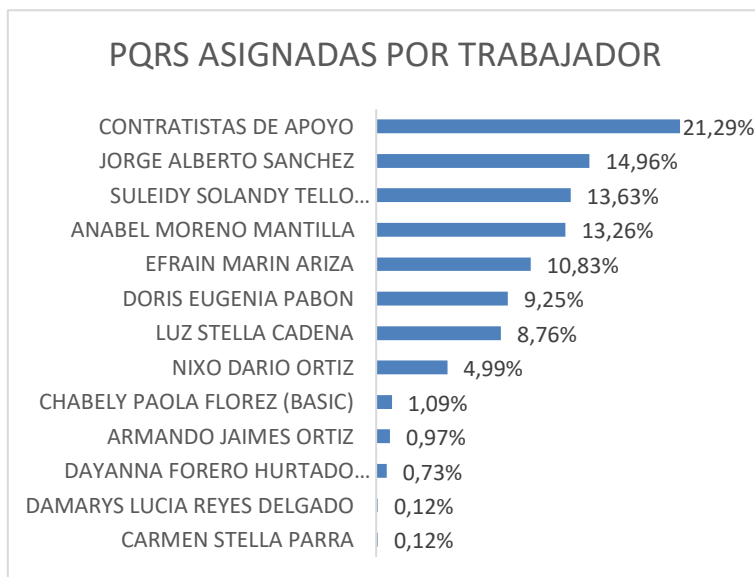
SEGUIMIENTO AL TIEMPO DE RESPUESTA DE PQRS

| TIEMPO DE RESPUESTA | CANTIDAD | % |
|---------------------|------------|----------------|
| ≤ 10 días | 179 | 21,78% |
| 10 a 15 días | 106 | 12,90% |
| 15 a 20 días | 98 | 11,92% |
| 20 a 25 días | 90 | 10,95% |
| 25 a 30 días | 75 | 9,12% |
| 30 a 35 días | 43 | 5,23% |
| 35 a 45 días | 150 | 18,25% |
| > 45 días | 85 | 10,34% |
| TOTAL | 822 | 100,49% |





SEGUIMIENTO A PQRS ASIGNADAS POR TRABAJADOR

| NOMBRE | CANTIDAD | % | PQRS X MES |
|--------------------------------|------------|----------------|---------------|
| CARMEN STELLA PARRA | 1 | 0,12% | 0,17 |
| DAMARYS LUCIA REYES DELGADO | 1 | 0,12% | 0,17 |
| DAYANNA FORERO HURTADO (BASIC) | 6 | 0,73% | 1,00 |
| ARMANDO JAIMES ORTIZ | 8 | 0,97% | 1,33 |
| CHABELY PAOLA FLOREZ (BASIC) | 9 | 1,09% | 1,50 |
| NIXO DARIO ORTIZ | 41 | 4,99% | 6,83 |
| LUZ STELLA CADENA | 72 | 8,76% | 12,00 |
| DORIS EUGENIA PABON | 76 | 9,25% | 12,67 |
| EFRAIN MARIN ARIZA | 89 | 10,83% | 14,83 |
| ANABEL MORENO MANTILLA | 109 | 13,26% | 18,17 |
| SULEIDY SOLANDY TELLO QUINTERO | 112 | 13,63% | 18,67 |
| JORGE ALBERTO SANCHEZ | 123 | 14,96% | 20,50 |
| CONTRATISTAS DE APOYO | 175 | 21,29% | 29,17 |
| TOTAL | 822 | 100,00% | 137,00 |



| | | | | | |
|---------------------|--------------------|-----------------------------|-------------------|-----------------------------|-------------------|
| 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 3 de 10 | |

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 VENTANAL, 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 4 de 10 | |

(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.*

Quando 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.”

Que a través de la Ley 2207 de 2022 sancionada el martes 17 de mayo de 2022, se derogaron los artículos 5 y 6 del Decreto 491 de 2020, mediante el cual el Gobierno Nacional había tomado varias medidas de urgencia para garantizar la atención y prestación de los servicios por parte del Estado en medio de la pandemia ocasionada por el Covid 19.

El artículo 5 del Decreto 491 de 2020 amplió de 15 a 30 días los términos para atender todas las peticiones. Con la nueva Ley, el tiempo para dar respuesta a los derechos de petición vuelve a ser de 15 días, tal como lo establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Igualmente, las peticiones de documentos y de información, que tenían un plazo de 10 días, con el Decreto de la emergencia se amplió en su plazo para resolverse dentro de los veinte 20 días siguientes a su recepción. Por su parte, las peticiones mediante las cuales se hubiera elevado una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo habían aumentado su plazo de 30 a 35 días siguientes a su recepción. Todos estos plazos volvieron a su estado original tras la derogación del artículo 5 del Decreto 491 de 2020.

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

2. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Durante el período objeto de evaluación (primer semestre de 2022), el Banco Inmobiliario de Floridablanca - BIF mantuvo vigente la radicación, recepción y resolución de peticiones a través de los mecanismos presenciales y 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/>
- Atención presencial en la transversal 29 5-33 piso 3 Lagos III.

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 primer semestre de 2022, el Profesional Especializado del Área Administrativa - Control Interno, observó el siguiente procedimiento:



- Se generó un reporte de entradas en el aplicativo VENTANAL, por el período comprendido entre el 1 de y el 30 de junio de 2022. Se obtuvieron 1253 registros.
- Del reporte anterior, se filtraron exclusivamente las siguientes tipologías (PQRSD):

| | | |
|-------------------|---------------|---------------------|
| Petición | Queja | Solicitud |
| Petición Vivienda | Requerimiento | Derecho de Petición |

Una vez realizado el filtro, se obtuvieron **1122** registros.

- De los registros obtenidos se excluyeron la “Entradas Internas”, y los “Respondidos NRR”(No Requiere Respuesta) llegando así a determinar el universo auditable: 822 PQRSD radicadas en el aplicativo VENTANAL durante el primer semestre de 2022.

| | | | | | |
|---------------------|--------------------|-----------------------------|-------------------|-----------------------------|-------------------|
| 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 10 | |

- 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, del 1 de enero al 17 mayo los determinados en el Art. 5 del Decreto 491 de 2020, “Ampliación de términos para atender las peticiones” y del 18 de mayo a 30 de junio lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
 - 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 VENTANAL 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 VENTANAL del Banco Inmobiliario de Floridablanca - BIF; en una muestra de cien (100) PQRSD radicadas en la Entidad durante el segundo semestre de 2022, se pudo establecer que:

- Cuatro (4) PQRSD (4% 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 |
|---------------------|------------------|-----------------------|--------------------|
| 0063 | 2022-01-12 | 00606 | 2022-03-25 |
| 0226 | 2022-02-01 | 0485 | 2022-04-01 |
| 0488 | 2022-03-01 | 1110 | 2022-06-01 |
| 0559 | 2022-03-08 | 0909 | 2022-05-09 |

- En cinco (5) PQRSD (5% 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 |
|---------------------|------------------|
| CR-20220309100574 | 2022-03-09 |
| CR-20220330100763 | 2022-03-30 |
| CR-20220406100848 | 2022-04-06 |
| CR-20220502101032 | 2022-05-02 |
| CR-20220502101042 | 2022-05-02 |



| | | | | | |
|---------------------|--------------------|-----------------------------|-------------------|-----------------------------|-------------------|
| 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 8 de 10 | |

Recomendaciones:

- Se reitera la recomendación de adoptar las siguientes acciones 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).
 - Aplicar la encuesta de Percepción de los grupos de valor a los productos, servicios y trámites
- En relación con la operación del Aplicativo VENTANAL, se recomienda realizar parametrización de 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 VENTANAL, 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.
 - Se recomienda parametrizar la tipificación de las PQRS, ya que es muy amplio y evidencia varios tipos de solicitudes, que al realizar el análisis hacen parte de los

| | | | | | |
|---------------------|--------------------|-----------------------------|-------------------|-----------------------------|-------------------|
| 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 9 de 10 | |

trámites que realiza la entidad y poseen unos términos específicos establecidos para emitir la respuesta o el acto administrativo respectivo.

- Finalmente, se recomienda dar cumplimiento a lo establecido en el acto administrativo

--

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, 18 de julio de 2022.

ERIKA LILIANA MONSALVE DIAZ
 Profesional Especializado (E) - Control Interno

Proyectó: Sergio Andrés Roperó Duarte
Profesional de Apoyo

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