

**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.

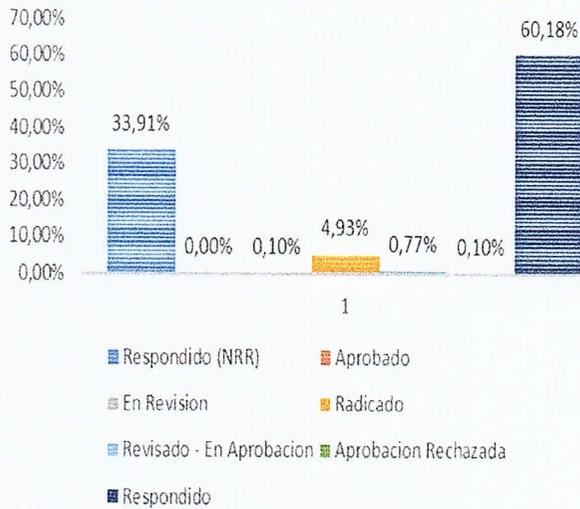
ALCANCE: El alcance previsto para esta actividad comprendió la revisión de una muestra de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, recibidas en la Entidad durante el segundo semestre de 2022 (1 de julio a 31 de diciembre de 2022), así como la verificación del cumplimiento de los estándares 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..."*
- Ley 2207 de 2022 *"Por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020"*

¹ Decreto 1093 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 (...)"*

PQRSD RECIBIDAS EN EL SEMESTRE

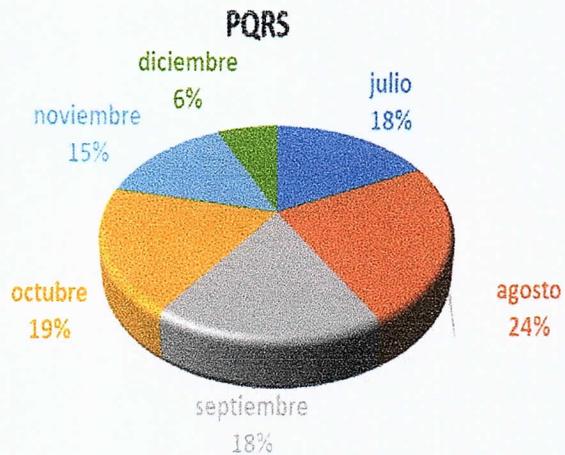


TOTAL PQRS		
Respondido (NRR)	701	33,91%
Aprobado	0	0,00%
En Revisión	2	0,10%
Radicado	102	4,93%
Revisado - En Aprobación	16	0,77%
Aprobación Rechazada	2	0,10%
Respondido	1244	60,18%
TOTAL PQRS	2067	100,00%

TOTAL PQRS RESUELTAS	1947	94,19%
-----------------------------	-------------	---------------

SEGUIMIENTO A PQRS QUE REQUIRIERON RESPUESTA

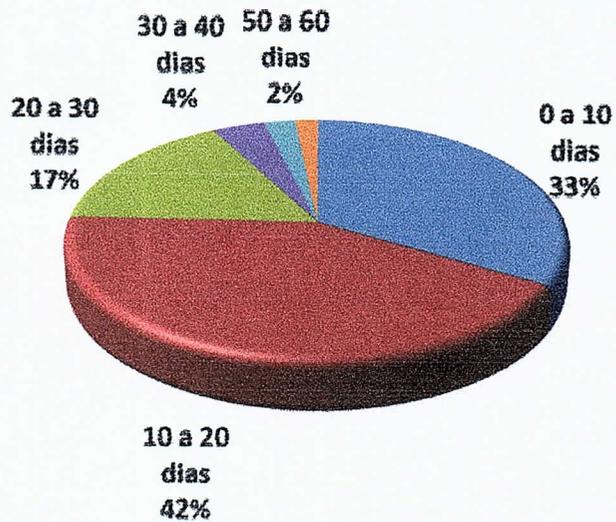
MES	CANTIDAD	%
julio	220	17,68%
agosto	299	24,04%
septiembre	223	17,93%
octubre	236	18,97%
noviembre	183	14,71%
diciembre	83	6,67%
PQRS RESPONDIDAS	1244	100,00%



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		%
0 a 10 días	0 10	412	33%	
10 a 20 días	10 20	527	42%	
20 a 30 días	20 30	206	17%	
30 a 40 días	30 40	49	4%	
40 a 50 días	40 50	29	2%	
50 a 60 días	50 60	21	2%	
TOTAL PQRS		1244	100%	



SEGUIMIENTO A PQRS ASIGNADAS POR TRABAJADOR

NOMBRE	CANTIDAD	%	PQRS X MES
ARMANDO JAIMES ORTIZ	5	0,48%	1,00
ERIKA LILIANA MONSALVE	6	0,48%	1,00
DAMARYS LUCIA REYES DELGADO	7	0,56%	1,17
CHABELY PAOLA FLOREZ (BASIC)	15	1,21%	2,50
ELIZABETH PICO DIAZ	43	3,46%	7,17
LUZ STELLA CADENA	90	7,23%	15,00
JORGE ALBERTO SANCHEZ	106	8,52%	17,67
NIXO DARIO ORTIZ	110	8,84%	18,33
DORIS EUGENIA PABON	125	10,05%	20,83
SULEIDY SOLANDY TELLO QUINTERO	145	11,66%	24,17
EFRAIN MARIN ARIZA	150	12,06%	25,00
ANABEL MORENO MANTILLA	169	13,59%	28,17
CONTRATISTAS DE APOYO	272	21,86%	45,33
TOTAL	1244	100,00%	207,33

PQRS ASIGNADAS POR TRABAJADOR

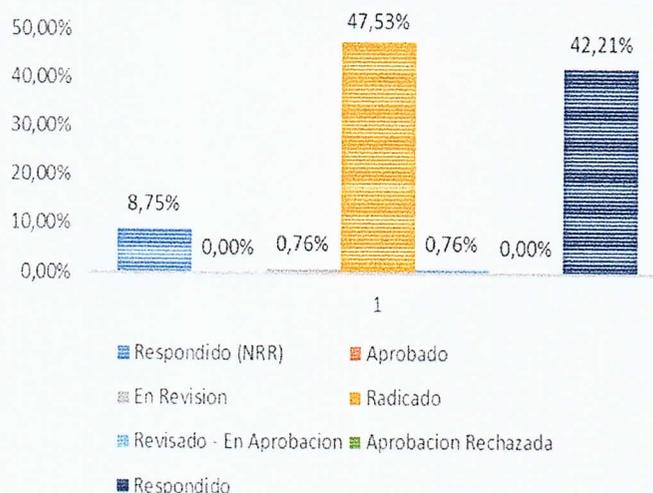


ELABORÓ: CALIDAD	FECHA: JULIO/16	REVISÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
---------------------	--------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

SEGUIMIENTO A PQRS PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO

TOTAL PQRS		
Respondido (NRR)	23	8,75%
Aprobado	0	0,00%
En Revision	2	0,76%
Radicado	125	47,53%
Revisado - En Aprobacion	2	0,76%
Aprobacion Rechazada	0	0,00%
Respondido	111	42,21%
TOTAL PQRS	263	100,00%

TOTAL PQRS RESUELTAS	134	50,95%
-----------------------------	------------	---------------



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.

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	

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

Que a través de la Ley 2207 de 2022 sancionada el martes 17 de mayo, 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 había ampliado 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 habían ampliado 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.

2. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

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 para consultas rápidas.
- Formulario electrónico: <http://www.bif.gov.co/pars/>

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 5 de 10	

3. CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS PARA LA ATENCIÓN DE PQRS.

Con el objetivo de corroborar el cumplimiento de los términos establecidos para la atención de las PQRS durante el segundo 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 julio y el 31 de diciembre de 2022. Se obtuvieron 2067 registros.
- Del reporte anterior, se filtraron exclusivamente las siguientes tipologías (PQRS):

Petición	Queja	Solicitud
Petición Vivienda	Requerimiento	Derecho de Petición

Una vez realizado el filtro, se obtuvieron 1947 registros.

- De los registros obtenidos se excluyeron la "Entradas Internas", y los "Respondido NRR" llegando así a determinar el universo auditable: 1244 PQRS radicadas en el aplicativo VENTANAL durante el segundo semestre de 2022.
- Del universo auditable, se seleccionó una muestra aleatoria de 100 PQRS, 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 julio al 31 de diciembre según lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

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 6 de 10	

- **RESPUESTA DE FONDO:** Que el contenido de la respuesta brinde información completa y de fondo sobre el objeto de la PQRSD.

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 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo):

RADICADO DE ENTRADA	FECHA DE ENTRADA	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA
2486	2022-09-14	2490	2022-10-24
2532	2022-09-19	2555	2022-11-04
1652	2022-07-11	1815	2022-08-19
2884	2022-10-13	2947	2022-11-26

- 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-20221031103135	2022-10-31

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

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		
	Versión 02	FECHA 08/08/2016	
	Código VI-A1-300-25.1	Página 7 de 10	

RADICADO DE ENTRADA	FECHA DE ENTRADA
CR-20221031103118	2022-10-31
CR-20221031103124	2022-10-31
CR-20221109103238	2022-11-09
CR-20221104103226	2022-11-34

- De acuerdo con el Convenio Interadministrativo FLO-INFRA-074-2021 suscrito entre la Alcaldía Municipal de Floridablanca Santander y el Banco Inmobiliario de Floridablanca - BIF, siendo este un proceso nuevo para la entidad por medio del cual presta los servicios de alumbrado público a la totalidad de la población de Floridablanca, en aras de verificar la atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) logro evidenciar que el aliado estratégico en el desarrollo del objeto del convenio resolvió el 50,95% del total de las PQRSD recibida por parte de los usuarios, y que el 47,53% de las PQRSD se encuentran pendientes por resolver o por actualizar su estado ya que el aliado estratégico a la fecha de recolección se encontraba en proceso de digitalización; de igual manera se evidencia que el aliado está atendiendo los requerimientos de los usuarios de acuerdo a lo establecido en el artículo 13 del Convenio, que para efectos de daños corresponden a las 48 horas siguientes a la radicación del requerimiento, no obstante la respuesta sea generada días después de la solución.
- De la muestra auditable se tomó un 20% de las PQRSD en las cuales se logro evidenciar que se esta dando respuesta a los usuarios con información completa y de fondo sobre el objeto de la PQRSD.

Recomendaciones:

- Se recomienda adoptar las siguientes acciones para asegurar el cumplimiento en la atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD):

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	

- Designar un único responsable al interior de la entidad que pueda hacer las veces de responsable del proceso de PQRS, ya que se evidencia que existen solicitudes que pueden ser resueltas desde la radicación del documento o identificar la competencia y dar salidas a otra entidad dentro de los términos establecidos.
- Observando los términos legales, para los casos en que no sea posible atender una PQRS 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).
- Actualizar y aplicar la encuesta de Percepción de los grupos de valor a los productos, servicios y trámites.
- Mantener actualizado día a día el trabajo realizado por parte del aliado estratégico, en la plataforma ventanal.
- En relación con la operación del Aplicativo VENTANAL, se recomienda realizar parametrización de los siguientes lineamientos internos:
 - Se recomienda parametrizar la tipificación de las PQRS, ya que es muy amplio y evidencia varios tipos de solicitudes (nombres repetidos, diferenciación en minúsculas y mayúsculas, demasiados tipos de peticiones, etc.), que al realizar el análisis hacen parte de los 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:

ELABORÓ: CALIDAD	FECHA: 11/10/16	REVISÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
---------------------	--------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

Transversal 29 No 5-33, Lagos III. | Info@bif.gov.co
 Floridablanca - Santander | www.bif.com.co
 6 49 72 85 - 6 49 65 31

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		
	Versión 02	FECHA 08/08/2016	
	Código VI-A1-300-25.1	Página 9 de 10	

- 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, 20 de enero de 2023.

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

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