

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

Primer Semestre 2023

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.

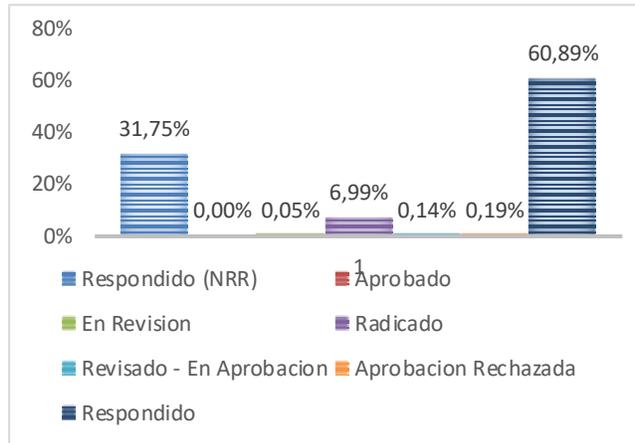
ALCANCE: El alcance previsto para esta actividad comprendió la revisión de una muestra de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, recibidas en la Entidad durante el primer semestre de 2023 (1 de enero a 30 de junio de 2023), así como la verificación del cumplimiento de los estándares de 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 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 (...)”*

PQRSD RECIBIDAS EN EL SEMESTRE



TOTAL PQRS		
Respondido (NRR)	681	31,75%
Aprobado	0	0,00%
En Revisión	1	0,05%
Radicado	150	6,99%
Revisado - En Aprobación	3	0,14%
Aprobación Rechazada	4	0,19%
Respondido	1306	60,89%
TOTAL PQRS	2145	100,00%

TOTAL PQRS RESUELTAS	1991	92,82%
-----------------------------	-------------	---------------

SEGUIMIENTO A PQRSD QUE REQUIRIERON RESPUESTA

MES	CANTIDAD	%
julio	220	16,85%
agosto	199	15,24%
septiembre	267	20,44%
octubre	184	14,09%
noviembre	258	19,75%
diciembre	178	13,63%
PQRS RESPONDIDAS	1306	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	456	35%
10 a 20 días	10 20	558	43%
20 a 30 días	20 30	200	15%
30 a 40 días	30 40	36	3%
40 a 50 días	40 50	18	1%
50 a 60 días	50 60	38	3%
TOTAL PQRS		1306	100%



SEGUIMIENTO A PQRS ASIGNADAS POR TRABAJADOR

NOMBRE	CANTIDAD	%	PQRS X MES
ELKIN FERNANDO APARICIO	1	0,08%	0,17
ERIKA LILIANA MONSALVE	3	0,23%	0,50
ARMANDO JAIMES ORTIZ	14	1,07%	2,33
DAMARYS LUCIA REYES DELGADO	20	1,53%	3,33
CHABELY PAOLA FLOREZ (BASIC)	30	2,30%	5,00
ELIZABETH PICO DIAZ	52	3,98%	8,67
EFRAIN MARIN ARIZA	70	5,36%	11,67
ANABEL MORENO MANTILLA	91	6,97%	15,17
NIXO DARIO ORTIZ	102	7,81%	17,00
LUZ STELLA CADENA	117	8,96%	19,50
DORIS EUGENIA PABON	142	10,87%	23,67
SULEIDY SOLANDY TELLO QUINTERO	169	12,94%	28,17
CONTRATISTAS DE APOYO	212	16,23%	35,33
ALUMBRADO PUBLICO	283	21,67%	47,17
TOTAL	1306	100,00%	217,67



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

SEGUIMIENTO A PQRS DE ACUERDO CON EL TIPO DE DOCUMENTO DE ENTRADA

Tipo de solicitud		
Acción Popular	31	2,37%
Acciones de grupo	1	0,08%
Alumbrado publico	264	20,21%
Control inmobiliario	140	10,72%
Otros	565	43,26%
Permiso establecimiento publico	62	4,75%
procesos-polícivos	19	1,45%
Queja, reclamo y sugerencias	4	0,31%
Solicitud de información	104	7,96%
Solicitud subsidio vivienda	45	3,45%
Tutelas	32	2,45%
Vías	39	2,99%
TOTAL PQRS	1306	100,00%



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

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 4 de 16	

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.

Los términos y lineamientos se encuentran establecidos en la Ley 1437 de 2011 y reiterados en la circular 027 de 2022, dirigida a todos los funcionarios de la entidad.

NÚMERO	MODALIDAD	DEFINICIÓN	LEY 1437 DE 2011
1	Consulta	Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.	30 días
2	Denuncia	Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.	15 días
3	Derecho de Petición	Es un derecho fundamental que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado).	15 días
4	Peticiones entre Autoridades	Es la actuación que impulsa una persona natural o jurídica, atendiendo un mandato legal, relacionado con la misión de la entidad cuyo fin es propiciar una decisión administrativa.	10 días
5	Queja	Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios	15 días

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

		servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.	
6	Reclamo	Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.	15 días
7	Solicitud de documentos	Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la Entidad.	10 días
8	Solicitud de información	Es la petición que realizan las personas a los sujetos obligados sobre información que está contenida en escritos, mapas, fotografías, grabaciones, soporte informático o digital, o en cualquier otro elemento técnico que haya sido creado u obtenido por el sujeto obligados, en el ejercicio de sus funciones y que se encuentre en su posesión y bajo su control.	10 días
9	Sugerencia	Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	15 días

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. Para dar cumplimiento la entidad emitió la circular NO.025 de 2022, mediante la cual informó los términos para la respuesta a las PRQRS, a partir de la sanción de la mencionada Ley.

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 16	

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 virtual y presencial determinados para la atención al ciudadano:

- Correo institucional oficial: info@bif.gov.co
- Chat en línea para consultas rápidas.
- Formulario electrónico: <http://www.bif.gov.co/pqrs/>
- Presencial: Transversal 29 No.5-33 piso 3 Lagos 3, Edificio de la Secretaría de Salud de Floridablanca.
-

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 2023, el Profesional Especializado Encargado del Área Administrativa - Control Interno, realizó el siguiente ejercicio de observación y verificación:

- Se generó un reporte de entradas en el aplicativo VENTANAL, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2023. Se obtuvieron **2145** 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 **1991** registros.

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 7 de 16	

- De los registros obtenidos se excluyeron la “Entradas Internas”, y los “Respondido NRR”, los últimos corresponde a comunicaciones que no requieren respuesta, llegando así a determinar el universo auditable: **1306** PQRSD radicadas en el aplicativo VENTANAL durante el primer semestre de 2023.
- Del universo auditable, se seleccionó una muestra aleatoria de 200 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 30 de junio según 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.

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 doscientos (200) PQRSD radicadas en la Entidad durante el primer semestre de 2023, se pudo establecer que:

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 16	

- Cuarenta (48) PQRS (24% 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
CR-20230206100400	2023-02-06 15:46:20	CE-20230223200451	2023-02-23 09:47:56
CR-20230420101257	2023-04-20 15:39:44	CE-20230516201337	2023-05-16 13:44:25
CR-20230420101259	2023-04-20 16:03:47	CE-20230509201205	2023-05-09 07:56:33
CR-20230317100858	2023-03-17 07:51:29	CE-20230413200847	2023-04-13 14:50:37
CR-20230317100859	2023-03-17 07:55:13	CE-20230413200843	2023-04-13 11:00:59
CR-20230410101068	2023-04-10 11:16:38	CE-20230421200908	2023-04-21 15:07:02
CR-20230524101701	2023-05-24 14:36:12	CE-20230613201651	2023-06-13 14:05:28
CR-20230628102108	2023-06-28 08:42:10	CE-20230725201930	2023-07-25 12:09:57
CR-20230418101245	2023-04-18 16:04:54	CE-20230516201331	2023-05-16 07:47:00
CR-20230502101389	2023-05-02 09:22:15	CE-20230530201514	2023-05-30 10:22:38
CR-20230502101392	2023-05-02 09:35:46	CE-20230530201513	2023-05-30 10:20:23
CR-20230512101565	2023-05-12 14:21:20	CE-20230609201586	2023-06-09 00:13:45
CR-20230524101707	2023-05-24 15:00:59	CE-20230621201687	2023-06-21 11:32:15
CR-20230525101718	2023-05-25 16:12:45	CE-20230623201702	2023-06-23 13:25:53
CR-20230102100008	2023-01-02 14:33:23	CE-20230116200119	2023-01-16 08:15:24
CR-20230102100012	2023-01-02 15:23:53	CE-20230116200117	2023-01-16 07:49:04
CR-20230327100994	2023-03-27 08:55:29	CE-20230425200962	2023-04-25 11:21:45
CR-20230327100996	2023-03-27 08:59:38	CE-20230425200963	2023-04-25 11:25:31
CR-20230327100997	2023-03-27 09:06:07	CE-20230425200964	2023-04-25 11:27:45
CR-20230501101367	2023-05-01 11:29:09	CE-20230530201516	2023-05-30 10:29:17
CR-20230501101371	2023-05-01 11:40:16	CE-20230530201515	2023-05-30 10:26:10
CR-20230309100751	2023-03-09 11:26:26	CE-20230411200784	2023-04-11 11:39:19
CR-20230309100752	2023-03-09 11:43:16	CE-20230411200808	2023-04-11 13:54:23
CR-20230309100753	2023-03-09 11:51:13	CE-20230411200809	2023-04-11 13:58:06
CR-20230309100754	2023-03-09 11:55:11	CE-20230411200787	2023-04-11 11:58:58
CR-20230325100991	2023-03-25 14:16:11	CE-20230413200870	2023-04-13 16:10:11
CR-20230327101000	2023-03-27 09:40:16	CE-20230413200869	2023-04-13 16:07:48
CR-20230420101253	2023-04-20 14:56:37	CE-20230516201330	2023-05-16 07:40:57
CR-20230511101551	2023-05-11 10:38:55	CE-20230614201656	2023-06-14 14:57:39
CR-20230512101563	2023-05-12 14:09:51	CE-20230608201582	2023-06-08 23:53:19
CR-20230525101716	2023-05-25 16:00:30	CE-20230613201638	2023-06-13 13:02:59
CR-20230220100560	2023-02-20 11:16:26	CE-20230327200733	2023-03-27 11:02:54
CR-20230317100861	2023-03-17 10:25:41	CE-20230424200928	2023-04-24 15:48:51

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 16	

CR-20230327101001	2023-03-27 09:48:45	CE-20230418200877	2023-04-18 17:23:49
CR-20230327100995	2023-03-27 08:57:57	CE-20230503201074	2023-05-03 09:59:58
CR-20230327100998	2023-03-27 09:08:10	CE-20230503201055	2023-05-03 08:06:59
CR-20230309100755	2023-03-09 11:58:19	CE-20230411200810	2023-04-11 14:01:45
CR-20230327100992	2023-03-27 08:50:13	CE-20230504201117	2023-05-04 09:06:45
CR-20230105100054	2023-01-05 15:21:43	CE-20230201200198	2023-02-01 12:49:42
CR-20230511101545	2023-05-11 10:05:54	CE-20230616201657	2023-06-16 11:18:48
CR-20230511101550	2023-05-11 10:34:03	CE-20230616201667	2023-06-16 14:51:01
CR-20230317100860	2023-03-17 08:39:44	CE-20230503201076	2023-05-03 10:09:24
CR-20230303100683	2023-03-03 11:02:57	CE-20230424200926	2023-04-24 15:42:37
CR-20230106100063	2023-01-06 10:37:53	CE-20230217200371	2023-02-17 11:29:15
CR-20230207100402	2023-02-07 10:10:44	CE-20230411200796	2023-04-11 13:18:16
CR-20230106100059	2023-01-06 10:24:46	CE-20230517201356	2023-05-17 08:38:57
CR-20230106100061	2023-01-06 10:31:08	CE-20230517201355	2023-05-17 08:27:47
CR-20230105100055	2023-01-05 15:30:07	CE-20230524201452	2023-05-24 08:07:12

- Se tomó una muestra de 50 PQRSD del total de entradas que se encuentran en estado radicado. y en quince (15) PQRSD (30% 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-20230424101323	2023-04-24 09:08:37
CR-20230418101223	2023-04-18 14:20:03
CR-20230503101434	2023-05-03 16:48:10
CR-20230421101301	2023-04-21 16:02:26
CR-20230426101344	2023-04-26 14:46:05
CR-20230503101429	2023-05-03 15:51:35
CR-20230508101504	2023-05-08 11:59:29
CR-20230503101428	2023-05-03 15:21:13
CR-20230504101437	2023-05-04 15:17:56

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 10 de 16	

RADICADO DE ENTRADA	FECHA DE ENTRADA
CR-20230504101439	2023-05-04 15:23:12
CR-20230504101446	2023-05-04 16:28:11
CR-20230512101566	2023-05-12 14:37:00
CR-20230508101481	2023-05-08 09:05:57
CR-20230508101482	2023-05-08 09:50:09
CR-20230424101323	2023-04-24 09:08:37

- En la muestra seleccionada (200 PQRSD), se evidenció que los funcionarios han dado respuesta a las peticiones recibidas, en términos de calidad, cumpliendo con la totalidad de los atributos fundamentales de coherencia, claridad y calidez.
- Durante el periodo evaluado, no se registraron PQRSD anónimas, ni se requirió publicar respuestas a PQRSD en la página web debido a la ausencia o el error en la dirección física o el correo electrónico

Conclusiones y Recomendaciones:

- se evidenció que, de una muestra de 200 PQRSD del total de entradas registradas, 48 PQRSD (24% de la muestra) tuvieron respuestas proyectadas y emitidas fuera del plazo máximo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Al consultar con los funcionarios, estos manifestaron que muchas de estas solicitudes se respondieron tardíamente debido al incidente ocurrido el 17 de abril del año en curso, que impidió el acceso a la información hasta que se hizo la limpieza y desinfección adecuadas de las instalaciones y equipos de la entidad. Asimismo, la Secretaria General informó que ha venido realizando un seguimiento riguroso al cumplimiento de los plazos de las PQRSD y que, como prueba, existen comunicados a los funcionarios donde les hace un análisis detallado de sus PQRSD, les recuerda sus obligaciones y responsabilidades y les advierte sobre las consecuencias negativas para la

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 11 de 16	

entidad de responder PQRSD fuera de tiempo. Además, les fija fechas para poner al día las PQRSD vencidas.

- Se recomienda adoptar las siguientes acciones para asegurar el cumplimiento en la atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD):
 - Realizar un seguimiento periódico y sistemático al estado y avance de las PQRSD, generando reportes e indicadores que permitan evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas, así como identificar las causas de los incumplimientos y tomar las acciones correctivas pertinentes.
 - Fortalecer la cultura de servicio al cliente y el compromiso ético de los funcionarios con la ventanilla única, reconociendo y estimulando las buenas prácticas y sancionando las conductas que afecten el desempeño y la imagen de la entidad.
 - Fortalecer la comunicación interna entre la persona de atención al usuario, encargada de la radicación y asignación de correspondencia y los funcionarios, para asegurar el flujo oportuno y eficiente de la información y el apoyo necesario para resolver las PQRSD.
 - Elaborar un informe mensual sobre el número, tipo, tiempo y resultado de las PQRSD atendidas por la ventanilla única, de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente, para que se tomen decisiones a tiempo por parte de la Secretaría General
 - Diseñar e implementar un plan de contingencia para garantizar la continuidad del servicio de atención y respuesta de las PQRSD ante situaciones de emergencia o riesgo que puedan afectar la infraestructura, los equipos o los recursos humanos de la entidad.
 - 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

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 12 de 16	

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).

- Implementar un formato de respuesta automática, mediante el cual se le informe al peticionario que su solicitud fue recibida, que se le asignó un radicado y que se dará trámite en los términos establecidos por la ley.
 - Realizar una evaluación periódica del desempeño del personal de la ventanilla única y brindar retroalimentación y asesoría para mejorar sus competencias y habilidades.
 - Realizar reinducción del aplicativo VENTANAL, a todos los funcionarios y contratistas de la entidad, para el manejo del mismo y se informen las actualizaciones.
 - Aplicar la encuesta de Percepción de los grupos de valor a los productos, servicios y trámites
- Según el reporte del sistema de ventanilla única, se evidenció que el sistema no está calculando correctamente los días hábiles para dar respuesta a las PQRS, según la normatividad vigente. Esto implica que el sistema está incluyendo los días domingos y feriados en el conteo, lo que genera alertas de vencimiento anticipadas y reduce el tiempo disponible para los funcionarios de la entidad. Se recomienda las siguientes acciones de mejora para mejorar esta situación:
 - Revisar el código del sistema y corregir el algoritmo que realiza el conteo de días hábiles, asegurando que excluya los días no laborables.
 - Realizar pruebas de funcionamiento del sistema con diferentes casos de PQRS, verificando que el tiempo de respuesta se ajuste a la normatividad vigente.
 - Capacitar a los funcionarios de la entidad sobre el uso adecuado del sistema de ventanilla única y las obligaciones legales respecto a las PQRS

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 13 de 16	

- Se recomienda parametrizar los términos de las alertas de los días de vencimiento de las peticiones de acuerdo a lo establecido en la normatividad interna de la entidad, a fin de que se generen las alertas y permita evidenciar en el aplicativo de VENTANAL, las peticiones próximas a vencerse.
- se encontró que en la clasificación de tipo de PQRSD se encuentran muchas en la clasificación **Otras** (43,26%). Esto puede generar dificultades para el seguimiento, la gestión y la respuesta de las solicitudes de los ciudadanos.
 - Se recomienda revisar los criterios de clasificación y establecer categorías más específicas que permitan identificar el asunto, el área responsable y el nivel de prioridad de cada PQRSD. Así se podrá mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.
 - Se sugiere designar un único responsable al interior de cada dependencia (Área Técnica) 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, teniendo en cuenta que se evidenció que la demora en la contestación se genera en dicha área.
- 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).
- En relación con la operación del Aplicativo VENTANAL, 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 VENTANAL, copia del documento

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 14 de 16	

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.

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.

- Finalmente, se recomienda dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1437 de 2011 y demás normatividad vigente.

--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

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 15 de 16	

respuesta ante las situaciones observadas es discrecional de la Administración del Banco Inmobiliario de Floridablanca - BIF.

Floridablanca, 25 de julio de 2023.

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

Proyecto: SERGIO ANDRES ROERO DUARTE

Contratista de apoyo

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