

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

*Segundo Semestre 2023*

*Oficina control interno*



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

**DESTINATARIOS:**<sup>1</sup> Dr. Julio Cesar González García e Ing. Leonardo Dueñas Gómez, Director General del Banco Inmobiliario de Floridablanca - BIF y demás integrantes del Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno.

**EMITIDO POR:** Armando Jaimes Ortiz, 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 2023 (1 de julio a 31 de diciembre 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.

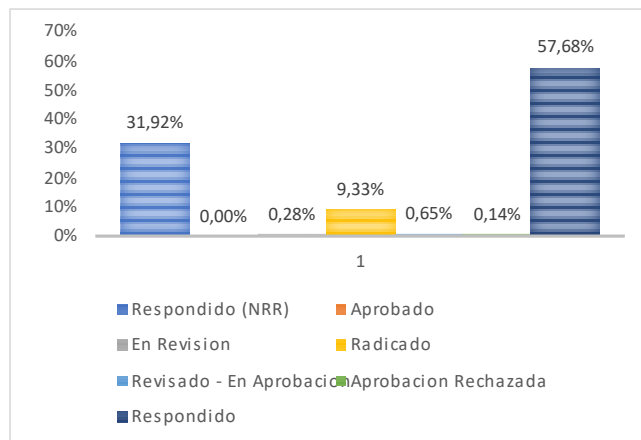
**PRINCIPAL NORMATIVIDAD APLICABLE:**

- 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”*

---

<sup>1</sup> 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

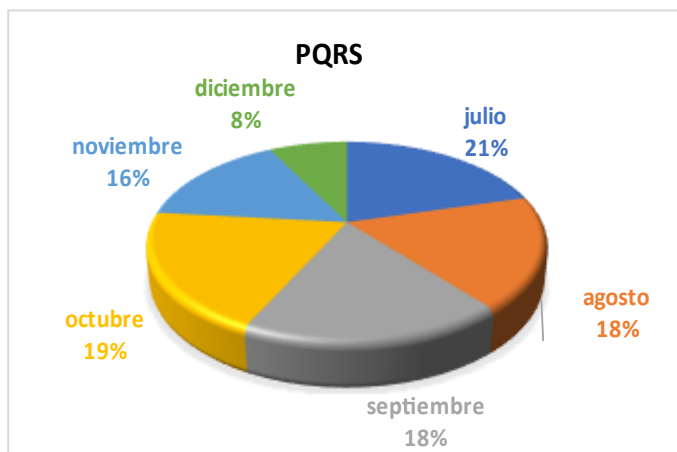


TOTAL PQRS		
Respondido (NRR)	684	31,92%
Aprobado	0	0,00%
En Revisión	6	0,28%
Radicado	200	9,33%
Revisado - En Aprobación	14	0,65%
Aprobación Rechazada	3	0,14%
Respondido	1236	57,68%
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>2143</b>	<b>100,00%</b>

<b>TOTAL PQRS RESUELTAS</b>	<b>1920</b>	<b>89,59%</b>
-----------------------------	-------------	---------------

### SEGUIMIENTO A PQRSD QUE REQUIRIERON RESPUESTA

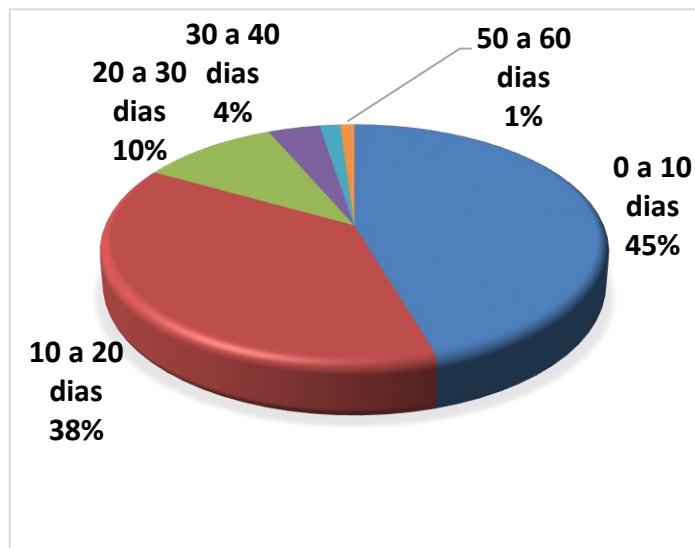
MES	CANTIDAD	%
julio	256	20,71%
agosto	226	18,28%
septiembre	224	18,12%
octubre	241	19,50%
noviembre	194	15,70%
diciembre	95	7,69%
<b>PQRS RESPONDIDAS</b>	<b>1236</b>	<b>100,00%</b>



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

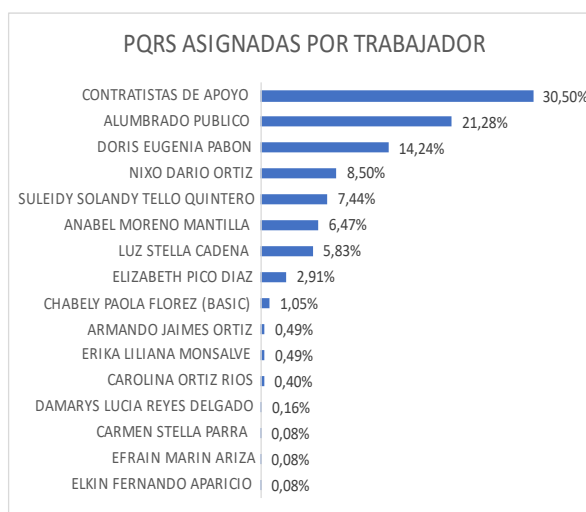
## SEGUIMIENTO AL TIEMPO DE RESPUESTA DE PQRS

TIEMPO DE RESPUESTA		CANTIDAD	%
0 a 10 días	0 10	561	45%
10 a 20 días	10 20	467	38%
20 a 30 días	20 30	128	10%
30 a 40 días	30 40	48	4%
40 a 50 días	40 50	19	2%
50 a 60 días	50 60	13	1%
<b>TOTAL PQRS</b>		<b>1236</b>	<b>100%</b>



## SEGUIMIENTO A PQRS ASIGNADAS POR TRABAJADOR

NOMBRE	CANTIDAD	%	PQRS X MES
ELKIN FERNANDO APARICIO	1	0,08%	0,17
EFRAIN MARIN ARIZA	1	0,08%	0,17
CARMEN STELLA PARRA	1	0,08%	0,17
DAMARYS LUCIA REYES DELGADO	2	0,16%	0,33
CAROLINA ORTIZ RIOS	5	0,40%	0,83
ERIKA LILIANA MONSALVE	6	0,49%	1,00
ARMANDO JAIMES ORTIZ	6	0,49%	1,00
CHABELY PAOLA FLOREZ (BASIC)	13	1,05%	2,17
ELIZABETH PICO DIAZ	36	2,91%	6,00
LUZ STELLA CADENA	72	5,83%	12,00
ANABEL MORENO MANTILLA	80	6,47%	13,33
SULEIDY SOLANDY TELLO QUINTERO	92	7,44%	15,33
NIXO DARIO ORTIZ	105	8,50%	17,50
DORIS EUGENIA PABON	176	14,24%	29,33
ALUMBRADO PUBLICO	263	21,28%	43,83
CONTRATISTAS DE APOYO	377	30,50%	62,83
<b>TOTAL</b>	<b>1236</b>	<b>100,00%</b>	<b>206,00</b>



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	635	51,38%
Acciones de grupo	244	19,74%
Alumbrado publico	149	12,06%
Control inmobiliario	47	3,80%
Consulta Denuncia	37	2,99%
Otros	36	2,91%
Permiso establecimiento publico	30	2,43%
procesos-policivos	27	2,18%
Queja, reclamo y sugerencias	14	1,13%
Solicitud de información	13	1,05%
Solicitud subsidio vivienda	2	0,16%
Tutelas	1	0,08%
Vías	1	0,08%
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>1236</b>	<b>100,00%</b>



## 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
---------------------	--------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

## 1. TÉRMINOS Y LINEAMIENTOS PARA EL TRÁMITE DE LAS PQRSD.

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 servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.	15 días
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

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

	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	Versión 02	FECHA 08/08/2016	
	Código VI-A1-300-25.1	Página 5 de 14	

Que a través de la Ley 2207 de 2022 sancionada el 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](mailto:info@bif.gov.co)
- Chat en línea para consultas rápidas.
- Formulario electrónico: <http://www.bif.gov.co/pqrs/>

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

### 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 2023, 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 2023. Se obtuvieron 2143 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 **1920** registros.

- De los registros obtenidos se excluyeron la “Entradas Internas”, y los “Respondido NRR” llegando así a determinar el universo auditable: 1236 PQRSD radicadas en el aplicativo VENTANAL durante el segundo 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 julio al 3 de diciembre 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.

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



	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	Versión 02	FECHA 08/08/2016	
	Código VI-A1-300-25.1	Página 7 de 14	

**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 segundo semestre de 2023, se pudo establecer que:

- Cincuenta y siete (57) PQRSD (28,5% 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-20231006103269	2023-10-06 08:43:51	CE-20231221203443	2023-12-21 14:35:07
CR-20230914103025	2023-09-14 09:33:36	CE-20231130203232	2023-11-30 17:58:50
CR-20230824102767	2023-08-24 09:06:48	CE-20231110203063	2023-11-10 09:23:20
CR-20230824102771	2023-08-24 10:15:00	CE-20231110203070	2023-11-10 09:38:44
CR-20230911102978	2023-09-11 08:59:39	CE-20231130203234	2023-11-30 18:06:47
CR-20230911102993	2023-09-11 14:37:11	CE-20231130203233	2023-11-30 18:03:10
CR-20230814102662	2023-08-14 09:02:30	CE-20231130203235	2023-11-30 18:10:33
CR-20230914103028	2023-09-14 10:40:12	CE-20231110203069	2023-11-10 09:36:40
CR-20230913103010	2023-09-13 09:09:09	CE-20231110203056	2023-11-10 09:06:12
CR-20231010103290	2023-10-10 12:52:09	CE-20231207203275	2023-12-07 14:48:37
CR-20230713102296	2023-07-13 08:13:49	CE-20230913202591	2023-09-13 14:29:00
CR-20230911102974	2023-09-11 08:36:10	CE-20231110203059	2023-11-10 09:15:17
CR-20230911102979	2023-09-11 09:05:49	CE-20231110203058	2023-11-10 09:13:12
CR-20230911102987	2023-09-11 11:04:31	CE-20231110203057	2023-11-10 09:09:43
CR-20230816102692	2023-08-16 15:47:06	CE-20231010202797	2023-10-10 13:37:07
CR-20230828102807	2023-08-28 14:53:42	CE-20231020202928	2023-10-20 16:30:30
CR-20230908102970	2023-09-08 15:08:58	CE-20231102203020	2023-11-02 11:45:02
CR-20231006103277	2023-10-06 09:36:26	CE-20231130203230	2023-11-30 17:51:41

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

	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>		
	<b>Versión 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>Código VI-A1-300-25.1</b>	<b>Página 8 de 14</b>	

CR-20230804102598	2023-08-04 15:19:35	CE-20230925202674	2023-09-25 13:42:10
CR-20230810102633	2023-08-10 14:11:55	CE-20230929202734	2023-09-29 13:59:57
CR-20231024103525	2023-10-24 07:54:59	CE-20231211203311	2023-12-11 15:54:20
CR-20230811102649	2023-08-11 09:25:29	CE-20230929202735	2023-09-29 14:02:31
CR-20231003103220	2023-10-03 11:22:28	CE-20231121203145	2023-11-21 11:41:57
CR-20230823102743	2023-08-23 08:54:54	CE-20231010202815	2023-10-10 14:16:07
CR-20230823102762	2023-08-23 14:47:15	CE-20231010202816	2023-10-10 14:17:53
CR-20230925103105	2023-09-25 11:35:15	CE-20231110203053	2023-11-10 09:01:04
CR-20230728102488	2023-07-28 10:14:41	CE-20230912202557	2023-09-12 08:36:56
CR-20230927103134	2023-09-27 09:39:34	CE-20231110203068	2023-11-10 09:34:44
CR-20230817102707	2023-08-17 09:54:36	CE-20231003202762	2023-10-03 14:08:07
CR-20230926103118	2023-09-26 10:06:34	CE-20231110203052	2023-11-10 08:59:00
CR-20230928103158	2023-09-28 15:32:09	CE-20231110203051	2023-11-10 08:56:34
CR-20231018103424	2023-10-18 10:19:05	CE-20231130203226	2023-11-30 17:40:28
CR-20231018103427	2023-10-18 11:00:36	CE-20231130203225	2023-11-30 17:38:00
CR-20230707102212	2023-07-07 10:48:45	CE-20230822202350	2023-08-22 11:03:23
CR-20230712102281	2023-07-12 13:43:27	CE-20230823202381	2023-08-23 11:13:02
CR-20230802102550	2023-08-02 13:58:56	CE-20230913202593	2023-09-13 15:08:07
CR-20230817102713	2023-08-17 13:02:44	CE-20230928202717	2023-09-28 11:02:23
CR-20230908102954	2023-09-08 13:56:10	CE-20231020202927	2023-10-20 16:27:41
CR-20230929103177	2023-09-29 10:14:52	CE-20231110203067	2023-11-10 09:32:51
CR-20230704102169	2023-07-04 12:09:42	CE-20230816202298	2023-08-16 10:30:10
CR-20230710102227	2023-07-10 08:41:56	CE-20230822202358	2023-08-22 13:43:58
CR-20230710102243	2023-07-10 13:19:26	CE-20230822202359	2023-08-22 13:59:42
CR-20230713102300	2023-07-13 08:25:12	CE-20230825202416	2023-08-25 13:54:19
CR-20230713102307	2023-07-13 13:32:34	CE-20230825202426	2023-08-25 14:49:48
CR-20231120103836	2023-11-20 14:32:30	CE-20231226203475	2023-12-26 13:56:53
CR-20230705102176	2023-07-05 11:23:02	CE-20230811202248	2023-08-11 13:45:08
CR-20230712102270	2023-07-12 10:58:48	CE-20230818202344	2023-08-18 15:51:03
CR-20230712102274	2023-07-12 13:26:36	CE-20230818202340	2023-08-18 09:29:03
CR-20230801102527	2023-08-01 09:42:51	CE-20230907202506	2023-09-07 11:10:13
CR-20230801102547	2023-08-01 14:59:02	CE-20230907202507	2023-09-07 11:13:15
CR-20230817102700	2023-08-17 08:50:01	CE-20230925202677	2023-09-25 13:52:16
CR-20231103103651	2023-11-03 11:49:26	CE-20231207203267	2023-12-07 08:09:18
CR-20230718102340	2023-07-18 13:43:29	CE-20230822202360	2023-08-22 14:08:41
CR-20230823102742	2023-08-23 08:42:58	CE-20230927202699	2023-09-27 08:34:19
CR-20231121103868	2023-11-21 15:34:38	CE-20231226203474	2023-12-26 13:53:39
CR-20230804102590	2023-08-04 09:57:34	CE-20230911202543	2023-09-11 09:42:14
CR-20231109103700	2023-11-09 08:59:46	CE-20231216203403	2023-12-16 13:32:29

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

	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	<b>Versión 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>Código VI-A1-300-25.1</b>	<b>Página 9 de 14</b>	

- Se tomo una muestra de 50 PQRSD del total de entradas que se encuentran en estado radicado. y en veinte (20) 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:

<b>RADICADO DE ENTRADA</b>	<b>FECHA DE ENTRADA</b>
CR-20230710102220	2023-07-10 08:01:02
CR-20230725102429	2023-07-25 13:19:56
CR-20230809102611	2023-08-09 08:50:34
CR-20230823102752	2023-08-23 09:31:13
CR-20230906102910	06/09/2023 10:38
CR-20230914103018	2023-09-14 09:13:38
CR-20230913103007	2023-09-13 08:41:30
CR-20230914103015	2023-09-14 09:03:51
CR-20230921103078	2023-09-21 13:30:49
CR-20231005103257	2023-10-05 13:42:55
CR-20231010103298	2023-10-10 15:47:55
CR-20231010103299	2023-10-10 15:49:53
CR-20231003103210	2023-10-03 08:58:41
CR-20231005103255	2023-10-05 13:39:31
CR-20231006103272	2023-10-06 08:49:35
CR-20231023103515	2023-10-23 11:32:21
CR-20231017103418	2023-10-17 14:09:10
CR-20231011103355	2023-10-11 15:31:29
CR-20231011103359	2023-10-11 15:38:39
CR-20231012103369	2023-10-12 09:05:26

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

	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>		
	<b>Versión 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>Código VI-A1-300-25.1</b>	<b>Página 10 de 14</b>	

- 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

### **Recomendaciones:**

- se evidenció que, de una muestra de 200 PQRSD del total de entradas registradas, 57 PQRSD (28,5 % 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 incendio ocurrido el 17 de abril , que impidió el acceso a la información hasta que se hizo la limpieza y desinfección adecuadas de las instalaciones y equipos de la entidad y por otra parte mención que se ejecutaron simultáneamente un gran número de proyectos nuevos ( construcción de escenarios deportivos, mejoramiento de malla vial, alumbrado público) por lo cual fue necesario un mejoramiento del proceso de ventanilla para poder dar oportuna respuesta a la ciudadanía. 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 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):

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

	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>		
	<b>Versión 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>Código VI-A1-300-25.1</b>	<b>Página 11 de 14</b>	

- 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 establecidos, 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 Secretaría 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, 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 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).
- Realizar una evaluación periódica del desempeño del personal de la ventanilla única y brindar retroalimentación y asesoría para mejorar sus competencias y habilidades.

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

	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>		
	<b>Versión 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>Código VI-A1-300-25.1</b>	<b>Página 12 de 14</b>	

- 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 PQRSD, 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 PQRSD, 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 PQRSD
  - 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.
- 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.

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

	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>		
	<b>Versión 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>Código VI-A1-300-25.1</b>	<b>Página 13 de 14</b>	

- 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, 15 de enero de 2024.

**Armando Jaimes Ortiz**  
 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
---------------------	--------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------