

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

*Segundo Semestre 2024*



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

**DESTINATARIOS:**<sup>1</sup> Ing. Leonardo Dueñes Gómez, Director General del Banco Inmobiliario de Floridablanca - BIF y demás integrantes del Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno.

**EMITIDO POR:** Chabely Paola Florez Cepeda, Secretaria General, en apoyo de Zuley Dayanna Forero Hurtado- Secretaria.

**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 2024 (1 de julio a 31 de diciembre de 2024), 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:**

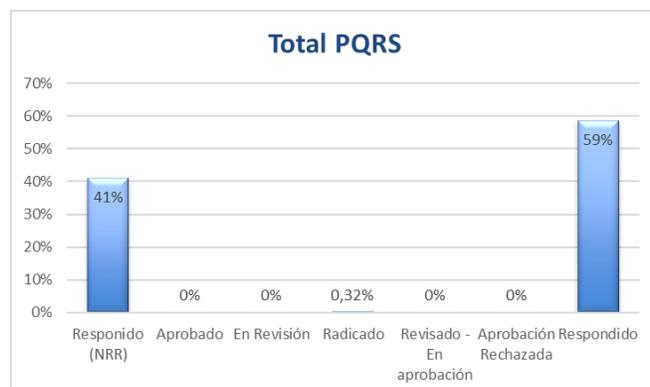
- Ley 1437 de 2011, Art. 14 *“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones”*.
- Ley 1474 de 2011, Art. 76 *“Oficina de quejas, sugerencias y reclamos”*.
- Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición...”*
- Ley 2207 de 2022 *“Por medio del cual 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 (...)”*

### PQRS RECIBIDAS EN EL SEMESTRE

TOTAL PQRS		
Respondido (NRR)	884	41%
Aprobado	0	0%
En Revisión	0	0%
Radicado	7	0,32%
Revisado - En aprobación	0	0%
Aprobación Rechazada	0	0%
Respondido	1265	59%
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>2156</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL PQRS RESUELTAS</b>	<b>2149</b>	<b>100%</b>



### SEGUIMIENTO A PQRS QUE REQUIRIERON RESPUESTA

MES	CANTIDAD	%
Julio	386	18%
Agosto	359	17%
Septiembre	361	17%
Octubre	387	18%
Noviembre	381	18%
Diciembre	282	13%
<b>Respondido</b>	<b>2156</b>	<b>100%</b>



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

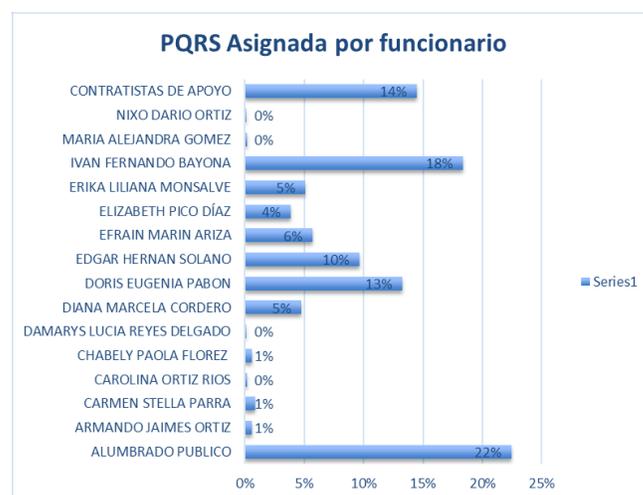
### SEGUIMIENTO AL TIEMPO DE RESPUESTA DE PQRS

TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD	%
0 a 10 días	683	54%
11 a 20 días	411	32%
21 a 30 días	149	12%
31 a 40 días	12	1%
41 a 50 días	6	0%
51 a 60 días	0	0%
61 días o más	4	0,32%
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>1265</b>	<b>100%</b>



### SEGUIMIENTO A PQRS ASIGNADAS POR TRABAJADOR

FUNCIONARIO	CANTIDAD	%	PQRS *MES
ALUMBRADO PUBLICO	284	22%	47
ARMANDO JAIMES ORTIZ	7	1%	1
CARMEN STELLA PARRA	11	1%	2
CAROLINA ORTIZ RIOS	2	0%	0
CHABELY PAOLA FLOREZ	7	1%	1
DELGADO	1	0%	0
DIANA MARCELA CORDERO	60	5%	10
DORIS EUGENIA PABON	168	13%	28
EDGAR HERNAN SOLANO	122	10%	20
EFRAIN MARIN ARIZA	72	6%	12
ELIZABETH PICO DÍAZ	49	4%	8
ERIKA LILIANA MONSALVE	64	5%	11
IVAN FERNANDO BAYONA	232	18%	39
MARIA ALEJANDRA GOMEZ	2	0%	0
NIXO DARIO ORTIZ	1	0%	0
CONTRATISTAS DE APOYO	183	14%	31
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>1265</b>	<b>100%</b>	<b>211</b>



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

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

Tipo de solicitud	Cantidad	%
Accion-popular	10	1%
Alumbrado publico	275	22%
Consulta denuncia	4	0%
Control inmobiliario	102	8%
Derecho-de-peticion	743	59%
Fallo-tutela	3	0%
incidente-desacato	1	0%
informe-inmobiliarias	2	0%
informe-inmobiliarias	4	0%
Peticion-entes-control	5	0%
Procesos-policivos	11	1%
Control inmobiliario	8	1%
Solicitud subsidio vivienda	25	2%
Solicitud-de-informacion-o-documentos	54	4%
Tutela	15	1%
Vías	3	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1265</b>	<b>100%</b>



**DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO, RECOMENDACIONES y CONCLUSIONES:**

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 4 de 17</b>	

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 (…)”*, la secretaria general en apoyo de la secretaria 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 PQRSD.

NÚMERO	MODALIDAD	DEFINICIÓN	LEY 1755 DE 2015
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

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

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

## 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)
- Formulario electrónico: <http://www.bif.gov.co/pqrs/>

## 3. CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS PARA LA ATENCIÓN DE PQRSD.

Con el objetivo de corroborar el cumplimiento de los términos establecidos para la atención de las PQRSD durante el segundo semestre de 2024, la secretaria general en apoyo de la secretaria de la entidad, agotaron 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 2024. Se obtuvieron registros.
- Del reporte anterior, se filtraron exclusivamente las siguientes tipologías (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 6 de 17	

Petición

Queja

Solicitud

Petición Vivienda

Requerimiento

Derecho de Petición

Una vez realizado el filtro, se obtuvieron **2.061** registros.

- De los registros obtenidos se excluyeron la “Entradas Internas”, y los “ Respondido NRR” llegando así a determinar el universo auditable: 1.243 PQRSD radicadas en el aplicativo VENTANAL durante el segundo semestre de 2024.
- 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 31 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.

**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

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 7 de 17</b>	

doscientos (200) PQRSD radicadas en la Entidad durante el segundo semestre de 2024, se pudo establecer que:

- Ciento sesenta y ocho (174) PQRSD (87% de la muestra) presentan respuestas en forma oportuna así:

<b>Entrada Consecutivo</b>	<b>Entrada creada</b>	<b>Fecha de Respuesta</b>
CR-20241028103324	28/10/2024	28/10/2024
CR-20241003103037	3/10/2024	3/10/2024
CR-20241129103697	29/11/2024	29/11/2024
CR-20240806102307	6/08/2024	6/08/2024
CR-20241125103658	25/11/2024	25/11/2024
CR-20240904102669	4/09/2024	4/09/2024
CR-20240826102536	26/08/2024	26/08/2024
CR-20240716102013	16/07/2024	16/07/2024
CR-20240718102061	18/07/2024	19/07/2024
CR-20240723102129	23/07/2024	24/07/2024
CR-20240930102974	30/09/2024	1/10/2024
CR-20241121103633	21/11/2024	22/11/2024
CR-20241017103196	17/10/2024	18/10/2024
CR-20240917102833	17/09/2024	18/09/2024
CR-20240827102559	27/08/2024	28/08/2024
CR-20241112103487	12/11/2024	13/11/2024
CR-20240902102638	2/09/2024	3/09/2024
CR-20241030103364	30/10/2024	31/10/2024
CR-20241002103012	2/10/2024	3/10/2024
CR-20240812102366	12/08/2024	13/08/2024
CR-20240710101957	10/07/2024	11/07/2024
CR-20240710101929	10/07/2024	11/07/2024
CR-20240730102227	30/07/2024	31/07/2024
CR-20240716101994	16/07/2024	17/07/2024
CR-20240827102557	27/08/2024	28/08/2024
CR-20241125103666	25/11/2024	26/11/2024

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 17</b>	

CR-20241112103481	12/11/2024	13/11/2024
CR-20240911102763	11/09/2024	12/09/2024
CR-20240805102276	5/08/2024	6/08/2024
CR-20240814102408	14/08/2024	15/08/2024
CR-20240716101996	16/07/2024	17/07/2024
CR-20240718102057	18/07/2024	19/07/2024
CR-20241126103678	26/11/2024	28/11/2024
CR-20241204103782	4/12/2024	6/12/2024
CR-20240813102383	13/08/2024	15/08/2024
CR-20240716102001	16/07/2024	18/07/2024
CR-20241112103484	12/11/2024	14/11/2024
CR-20240722102113	22/07/2024	25/07/2024
CR-20241007103080	7/10/2024	10/10/2024
CR-20240823102535	23/08/2024	26/08/2024
CR-20240903102653	3/09/2024	6/09/2024
CR-20240716102024	16/07/2024	19/07/2024
CR-20241119103588	19/11/2024	22/11/2024
CR-20240805102290	5/08/2024	8/08/2024
CR-20240809102344	9/08/2024	12/08/2024
CR-20241130103710	30/11/2024	3/12/2024
CR-20240827102562	27/08/2024	30/08/2024
CR-20240809102339	9/08/2024	13/08/2024
CR-20240725102178	25/07/2024	29/07/2024
CR-20241003103025	3/10/2024	7/10/2024
CR-20240718102079	18/07/2024	22/07/2024
CR-20240821102467	21/08/2024	26/08/2024
CR-20241023103257	23/10/2024	28/10/2024
CR-20240821102463	21/08/2024	26/08/2024
CR-20240823102515	23/08/2024	28/08/2024
CR-20240829102576	29/08/2024	3/09/2024
CR-20241115103552	15/11/2024	20/11/2024
CR-20240725102174	25/07/2024	30/07/2024

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 9 de 17</b>	

CR-20240814102400	14/08/2024	20/08/2024
CR-20240731102240	31/07/2024	6/08/2024
CR-20240910102743	10/09/2024	16/09/2024
CR-20240814102414	14/08/2024	20/08/2024
CR-20240711101979	11/07/2024	17/07/2024
CR-20240730102232	30/07/2024	5/08/2024
CR-20241024103295	24/10/2024	30/10/2024
CR-20240710101945	10/07/2024	16/07/2024
CR-20240917102843	17/09/2024	23/09/2024
CR-20240725102166	25/07/2024	31/07/2024
CR-20240821102491	21/08/2024	27/08/2024
CR-20240904102676	4/09/2024	10/09/2024
CR-20240718102073	18/07/2024	25/07/2024
CR-20241105103385	5/11/2024	12/11/2024
CR-20240903102655	3/09/2024	10/09/2024
CR-20240710101928	10/07/2024	17/07/2024
CR-20240717102041	17/07/2024	24/07/2024
CR-20240704101899	4/07/2024	11/07/2024
CR-20240909102735	9/09/2024	16/09/2024
CR-20240805102286	5/08/2024	12/08/2024
CR-20240704101904	4/07/2024	11/07/2024
CR-20240816102430	16/08/2024	23/08/2024
CR-20241023103251	23/10/2024	30/10/2024
CR-20241211103840	11/12/2024	18/12/2024
CR-20240904102660	4/09/2024	11/09/2024
CR-20240816102426	16/08/2024	23/08/2024
CR-20240916102805	16/09/2024	23/09/2024
CR-20240911102768	11/09/2024	18/09/2024
CR-20240917102832	17/09/2024	25/09/2024
CR-20241114103525	14/11/2024	22/11/2024
CR-20240828102568	28/08/2024	5/09/2024
CR-20240729102199	29/07/2024	6/08/2024
CR-20241114103516	14/11/2024	22/11/2024
CR-20241219103952	19/12/2024	27/12/2024

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 17</b>	

CR-20240903102647	3/09/2024	11/09/2024
CR-20241001102998	1/10/2024	9/10/2024
CR-20240821102487	21/08/2024	29/08/2024
CR-20240814102405	14/08/2024	22/08/2024
CR-20241107103459	7/11/2024	15/11/2024
CR-20240703101887	3/07/2024	11/07/2024
CR-20241016103176	16/10/2024	24/10/2024
CR-20240814102397	14/08/2024	23/08/2024
CR-20240911102765	11/09/2024	20/09/2024
CR-20240916102812	16/09/2024	25/09/2024
CR-20241015103164	15/10/2024	24/10/2024
CR-20240716101986	16/07/2024	25/07/2024
CR-20241018103206	18/10/2024	28/10/2024
CR-20241202103759	2/12/2024	12/12/2024
CR-20240719102087	19/07/2024	29/07/2024
CR-20241112103482	12/11/2024	22/11/2024
CR-20241122103637	22/11/2024	2/12/2024
CR-20240812102362	12/08/2024	22/08/2024
CR-20240719102086	19/07/2024	29/07/2024
CR-20240909102733	9/09/2024	20/09/2024
CR-20241108103466	8/11/2024	19/11/2024
CR-20240718102060	18/07/2024	30/07/2024
CR-20241024103279	24/10/2024	5/11/2024
CR-20241130103712	30/11/2024	12/12/2024
CR-20240725102175	25/07/2024	6/08/2024
CR-20240830102615	30/08/2024	11/09/2024
CR-20241004103053	4/10/2024	16/10/2024
CR-20240920102876	20/09/2024	2/10/2024
CR-20241120103625	20/11/2024	2/12/2024
CR-20241118103568	18/11/2024	30/11/2024
CR-20241119103602	19/11/2024	2/12/2024
CR-20240926102949	26/09/2024	9/10/2024
CR-20241129103706	29/11/2024	12/12/2024
CR-20241129103703	29/11/2024	12/12/2024
CR-20241030103347	30/10/2024	12/11/2024
CR-20240710101948	10/07/2024	23/07/2024

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 17</b>	

CR-20241106103437	6/11/2024	19/11/2024
CR-20241030103359	30/10/2024	12/11/2024
CR-20241107103446	7/11/2024	20/11/2024
CR-20241016103181	16/10/2024	29/10/2024
CR-20241130103726	30/11/2024	13/12/2024
CR-20240716101985	16/07/2024	30/07/2024
CR-20241126103675	26/11/2024	10/12/2024
CR-20241105103387	5/11/2024	19/11/2024
CR-20241227104020	27/12/2024	10/01/2025
CR-20240710101955	10/07/2024	24/07/2024
CR-20241029103336	29/10/2024	12/11/2024
CR-20241106103438	6/11/2024	21/11/2024
CR-20240716102018	16/07/2024	31/07/2024
CR-20240725102177	25/07/2024	9/08/2024
CR-20241106103439	6/11/2024	21/11/2024
CR-20241007103079	7/10/2024	22/10/2024
CR-20241113103508	13/11/2024	28/11/2024
CR-20241223103996	23/12/2024	8/01/2025
CR-20240903102645	3/09/2024	19/09/2024
CR-20240930102971	30/09/2024	16/10/2024
CR-20241030103365	30/10/2024	15/11/2024
CR-20241112103479	12/11/2024	29/11/2024
CR-20241126103682	26/11/2024	13/12/2024
CR-20240809102338	9/08/2024	26/08/2024
CR-20240705101914	5/07/2024	22/07/2024
CR-20241010103140	10/10/2024	28/10/2024
CR-20241130103713	30/11/2024	18/12/2024
CR-20241114103512	14/11/2024	2/12/2024
CR-20241003103029	3/10/2024	21/10/2024
CR-20241018103205	18/10/2024	5/11/2024
CR-20240926102937	26/09/2024	15/10/2024
CR-20240823102524	23/08/2024	11/09/2024
CR-20240809102349	9/08/2024	28/08/2024
CR-20240704101901	4/07/2024	23/07/2024
CR-20240801102260	1/08/2024	20/08/2024
CR-20241003103038	3/10/2024	22/10/2024

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 12 de 17</b>	

CR-20241220103976	20/12/2024	8/01/2025
CR-20241219103951	19/12/2024	7/01/2025
CR-20240925102929	25/09/2024	15/10/2024
CR-20241219103964	19/12/2024	8/01/2025
CR-20241219103949	19/12/2024	8/01/2025
CR-20241130103746	30/11/2024	20/12/2024
CR-20241218103942	18/12/2024	7/01/2025
CR-20241219103966	19/12/2024	8/01/2025
CR-20241017103199	17/10/2024	6/11/2024
CR-20241219103955	19/12/2024	8/01/2025

- veinticinco (25) PQRSD (13% 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):

<b>Entrada Consecutivo</b>	<b>Entrada creada</b>	<b>Fecha de Respuesta</b>
CR-20240926102952	26/09/2024	17/10/2024
CR-20241024103299	24/10/2024	14/11/2024
CR-20241029103344	29/10/2024	19/11/2024
CR-20241009103111	9/10/2024	30/10/2024
CR-20241007103071	7/10/2024	28/10/2024
CR-20240911102761	11/09/2024	3/10/2024
CR-20241216103909	16/12/2024	8/01/2025
CR-20241211103859	11/12/2024	3/01/2025
CR-20241216103911	16/12/2024	8/01/2025
CR-20241216103926	16/12/2024	8/01/2025
CR-20241022103234	22/10/2024	14/11/2024
CR-20241210103816	10/12/2024	3/01/2025
CR-20240806102298	6/08/2024	30/08/2024
CR-20240704101906	4/07/2024	29/07/2024
CR-20241213103886	13/12/2024	8/01/2025
CR-20240920102868	20/09/2024	16/10/2024
CR-20241211103872	11/12/2024	8/01/2025

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 13 de 17</b>	

CR-20241202103751	2/12/2024	30/12/2024
CR-20241204103800	4/12/2024	2/01/2025
CR-20240805102278	5/08/2024	4/09/2024
CR-20241202103752	2/12/2024	8/01/2025
CR-20240903102646	3/09/2024	16/10/2024
CR-20241119103600	19/11/2024	8/01/2025
CR-20241011103150	11/10/2024	18/12/2024
CR-20240927102956	27/09/2024	18/12/2024

- Se resalta la responsabilidad e importancia por parte del Director General y la Secretaria General del Banco Inmobiliario de Floridablanca, quienes han venido realizando seguimiento riguroso al cumplimiento de los plazos de las PQRSD y como prueba, existen comunicados a los funcionarios donde les hace un análisis detallado de sus PQRSD de acuerdo a las circulares No. 030 del 25 de julio de 2024, y No. 048 del 22 de noviembre de 2024 donde se les recuerda sus obligaciones, responsabilidades y les advierte sobre las consecuencias negativas para la entidad de responder PQRSD fuera de tiempo. Además, les fija fechas de seguimiento a las PQRSD vencidas.
- En la vigencia 2024 se mejoró el % de PQRSD extemporáneas al pasar en el semestre de 2023 del 28% y en el I semestre de 2024 del 16%, al segundo semestre de 2024 al 13,32%, felicitaciones por el trabajo desarrollado.
- 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.

#### **Recomendaciones:**

- Se evidenció que, de una muestra de 200 PQRSD del total de entradas registradas, 25 PQRSD (13 % de la muestra) tuvieron respuestas proyectadas y emitidas fuera del plazo

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 14 de 17</b>	

máximo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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 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 por parte de la secretaria de la entidad, para que se tomen decisiones a tiempo por parte de la Secretaría General y Dirección general.
- 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 15 de 17</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.

**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
---------------------	--------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	<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 16 de 17</b>	

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

Floridablanca, 28 de enero de 2025.

**CHABELY PAOLA FLOREZ CEPEDA**

Secretaria General

Proyectó: Zuley Dayanna Forero hurtado – secretaria  
 Banco inmobiliario de Floridablanca.

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