

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

Primer Semestre 2024

Oficina control interno



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

DESTINATARIOS:¹ 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 primer semestre de 2024 (1 de enero a 30 de junio 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.

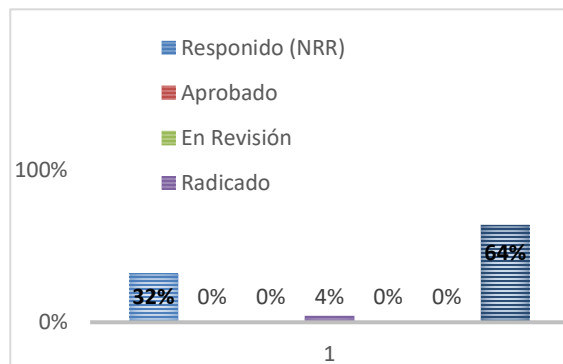
PRINCIPAL NORMATIVIDAD APLICABLE:

- 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”*

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 (...)”*

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		
	Versión 02	FECHA 08/08/2016	
	Código VI-A1-300-25.1	Página 1 de 17	

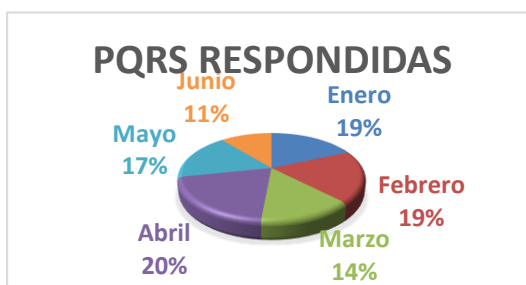
PQRS RECIBIDAS EN EL SEMESTRE



TOTAL PQRS		
Respondido (NRR)	602	32%
Aprobado	0	0%
En Revisión	0	0%
Radicado	74	4%
Revisado - En aprobación	1	0%
Aprobación Rechazada	0	0%
Respondido	1195	64%
TOTAL PQRS	1872	100%
TOTAL PQRS RESUELTAS	1797	96%

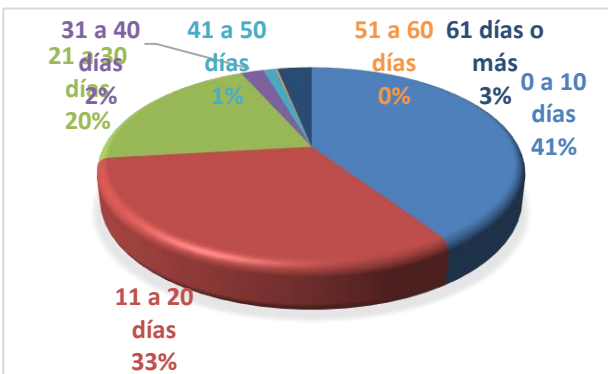
SEGUIMIENTO A PQRS QUE REQUIRIERON RESPUESTA

MES	CANTIDAD	%
Enero	220	18%
Febrero	230	19%
Marzo	165	14%
Abril	242	20%
Mayo	207	17%
Junio	131	11%
Respondido	1195	100%



SEGUIMIENTO AL TIEMPO DE RESPUESTA DE PQRS

TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD	%
0 a 10 días	486	41%
11 a 20 días	388	32%
21 a 30 días	242	20%
31 a 40 días	25	2%
41 a 50 días	14	1%
51 a 60 días	2	0%
61 días o más	38	3%
TOTAL PQRS	1195	100%

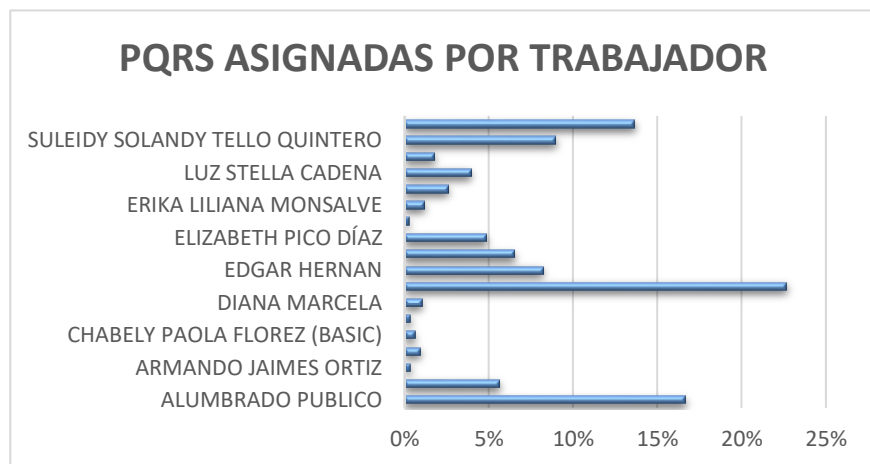


ELABORÓ: CALIDAD	FECHA: JULIO/16	REVISÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
---------------------	--------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		
	Versión 02	FECHA 08/08/2016	
	Código VI-A1-300-25.1	Página 2 de 17	

SEGUIMIENTO A PQRS ASIGNADAS POR TRABAJADOR

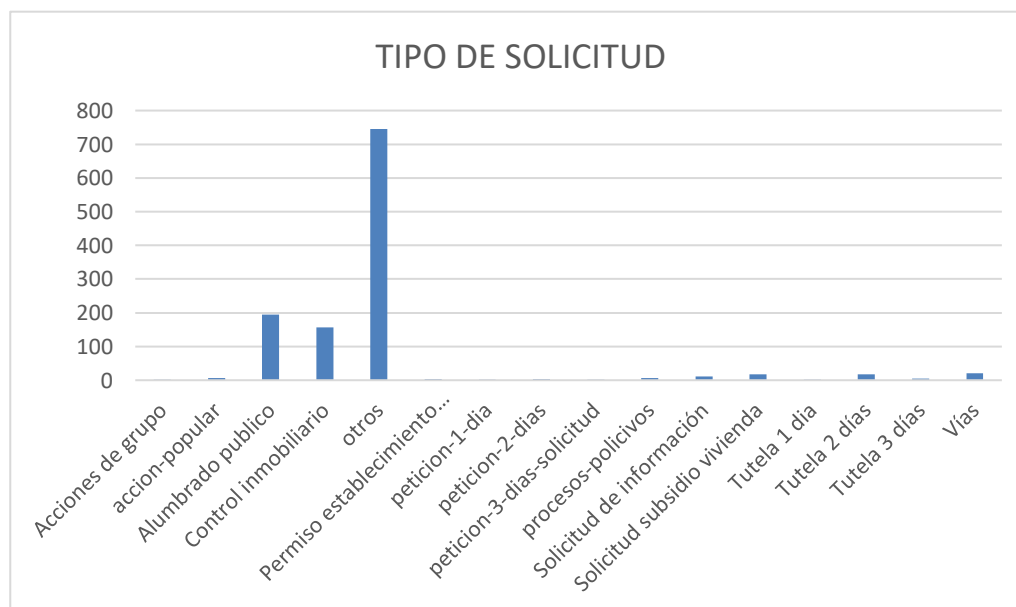
NOMBRE	CANTIDAD	%	PQRS *MES
ALUMBRADO PUBLICO	199	17%	33
ANABEL MORENO MANTILLA	67	6%	11
ARMANDO JAIMES ORTIZ	4	0%	1
CARMEN STELLA PARRA	11	1%	2
CHABELY PAOLA FLOREZ (BASIC)	7	1%	1
DAMARYS LUCIA REYES DELGADO	4	0%	1
DIANA MARCELA	12	1%	2
DORIS EUGENIA PABON	271	23%	45
EDGAR HERNAN	98	8%	16
EFRAIN MARIN ARIZA	78	7%	13
ELIZABETH PICO DÍAZ	58	5%	10
ELKIN APARICIO - BASICO	3	0%	1
ERIKA LILIANA MONSALVE	14	1%	2
IVAN FERNANDO	31	3%	5
LUZ STELLA CADENA	47	4%	8
NIXO DARIO ORTIZ	21	2%	4
SULEIDY SOLANDY TELLO			
QUINTERO	107	9%	18
CONTRATISTAS DE APOYO	163	14%	27
TOTAL PQRS	1195	100%	199



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	Cantidad	%
Acciones de grupo	1	0,08%
acción-popular	6	0,50%
Alumbrado publico	194	16,23%
Control inmobiliario	156	13,05%
otros	746	62,43%
Permiso establecimiento publico	4	0,33%
peticion-1-dia	2	0,17%
peticion-2-dias	3	0,25%
peticion-3-dias-solicitud	1	0,08%
procesos-policivos	7	0,59%
Solicitud de información	11	0,92%
Solicitud subsidio vivienda	18	1,51%
Tutela 1 día	2	0,17%
Tutela 2 días	18	1,51%
Tutela 3 días	5	0,42%
Vías	21	1,76%
TOTAL	1195	100,00%



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

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		
	Versión 02	FECHA 08/08/2016	
	Código VI-A1-300-25.1	Página 4 de 17	

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO, RECOMENDACIONES y CONCLUSIONES:

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”* que establece: *“(…) La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular (...)”*, el Profesional Especializado del Área Administrativa - Control Interno del Banco Inmobiliario de Floridablanca - BIF, llevó a cabo la verificación de la existencia y/o aplicación de los parámetros básicos que deben cumplir los responsables de gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en las entidades públicas, fundamentado en el análisis de la información y documentación existente en el aplicativo VENTANAL, la página web de la Entidad y demás repositorios de información.

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

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

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

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

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/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 6 de 17	

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 2024, 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 enero y el 30 de junio de 2024. Se obtuvieron 1.872 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 **1.195** registros.

- De los registros obtenidos se excluyeron la “Entradas Internas”, y los “Respondido NRR” llegando así a determinar el universo auditable: 1.195 PQRSD radicadas en el aplicativo VENTANAL durante el primer 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 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.

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 7 de 17	

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 2024, se pudo establecer que:

- Ciento sesenta y ocho (168) PQRSD (84% de la muestra) presentan respuestas en forma oportuna así:

Fecha de expiración	Fecha de respuesta	Entrada Consecutivo	Entrada creada
2024-01-24	2024-01-10	CR-20240103100007	2024-01-03 13:24:40
2024-01-24	2024-01-15	CR-20240103100008	2024-01-03 13:59:43
2024-02-01	2024-01-24	CR-20240109100038	2024-01-09 19:01:52
2024-01-20	2024-01-24	CR-20240115100106	2024-01-15 18:57:15
2024-02-03	2024-01-25	CR-20240115100112	2024-01-15 21:14:32
2024-02-07	2024-01-24	CR-20240115100113	2024-01-15 21:24:40
2024-02-06	2024-01-24	CR-20240116100114	2024-01-16 12:41:30
2024-01-30	2024-01-25	CR-20240116100124	2024-01-16 19:24:04
2024-01-30	2024-01-24	CR-20240116100125	2024-01-16 21:09:56
2024-02-08	2024-01-24	CR-20240116100126	2024-01-16 21:10:58
2024-01-23	2024-01-24	CR-20240116100131	2024-01-16 21:25:14
2024-01-31	2024-01-29	CR-20240117100132	2024-01-17 13:15:21
2024-01-31	2024-01-25	CR-20240117100133	2024-01-17 13:16:58
2024-01-31	2024-01-26	CR-20240117100145	2024-01-17 20:32:31
2024-02-15	2024-02-07	CR-20240123100212	2024-01-23 19:00:00
2024-02-06	2024-01-29	CR-20240123100216	2024-01-23 20:30:23

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 17	

2024-01-31	2024-01-25	CR-20240124100222	2024-01-24 18:36:17
2024-02-07	2024-02-02	CR-20240124100232	2024-01-24 21:01:54
2024-02-15	2024-02-09	CR-20240125100242	2024-01-25 16:11:55
2024-02-17	2024-02-07	CR-20240125100246	2024-01-25 18:35:59
2024-02-08	2024-02-07	CR-20240125100247	2024-01-25 18:39:17
2024-02-08	2024-02-02	CR-20240125100248	2024-01-25 18:46:20
2024-02-17	2024-01-26	CR-20240125100249	2024-01-25 20:03:43
2024-02-08	2024-01-29	CR-20240125100250	2024-01-25 21:24:19
2024-02-17	2024-02-01	CR-20240125100251	2024-01-25 21:27:22
2024-02-20	2024-02-05	CR-20240126100268	2024-01-26 21:14:15
2024-02-17	2024-02-09	CR-20240129100270	2024-01-29 12:12:27
2024-02-01	2024-02-01	CR-20240129100273	2024-01-29 15:08:43
2024-02-22	2024-02-12	CR-20240130100291	2024-01-30 16:28:10
2024-02-22	2024-02-09	CR-20240130100293	2024-01-30 16:40:39
2024-02-13	2024-02-01	CR-20240130100294	2024-01-30 18:58:54
2024-02-28	2024-02-12	CR-20240205100363	2024-02-05 14:12:22
2024-02-07	2024-02-07	CR-20240205100364	2024-02-05 14:15:34
2024-02-07	2024-02-13	CR-20240205100365	2024-02-05 14:21:15
2024-02-28	2024-02-17	CR-20240205100367	2024-02-05 19:47:41
2024-02-07	2024-02-09	CR-20240205100368	2024-02-05 20:05:40
2024-02-28		CR-20240205100370	2024-02-05 20:15:51
2024-02-28	2024-02-19	CR-20240205100371	2024-02-05 20:31:37
2024-02-29	2024-02-07	CR-20240206100379	2024-02-06 18:44:42
2024-02-20	2024-02-14	CR-20240206100380	2024-02-06 18:46:36
2024-02-29	2024-02-12	CR-20240206100385	2024-02-06 20:10:15
2024-03-01	2024-02-12	CR-20240207100396	2024-02-07 18:56:48
2024-02-28	2024-02-19	CR-20240207100397	2024-02-07 18:58:30
2024-02-21	2024-02-22	CR-20240207100399	2024-02-07 21:33:01
2024-03-01	2024-02-12	CR-20240207100402	2024-02-07 21:45:19
2024-03-13	2024-02-22	CR-20240219100520	2024-02-19 16:10:17
2024-03-02	2024-02-28	CR-20240219100521	2024-02-19 16:13:02
2024-03-09	2024-03-04	CR-20240219100522	2024-02-19 16:18:16
2024-03-09	2024-03-04	CR-20240219100523	2024-02-19 16:22:19
2024-03-02	2024-03-04	CR-20240219100524	2024-02-19 16:26:14
2024-03-13	2024-03-01	CR-20240219100525	2024-02-19 16:29:52
2024-03-06	2024-02-23	CR-20240221100542	2024-02-21 14:07:26
2024-03-06	2024-02-28	CR-20240221100543	2024-02-21 14:09:42
2024-03-15	2024-02-22	CR-20240221100544	2024-02-21 14:13:10

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 9 de 17	

2024-03-06	2024-03-05	CR-20240221100545	2024-02-21 14:16:05
2024-03-06	2024-02-28	CR-20240221100546	2024-02-21 14:18:21
2024-03-15	2024-03-05	CR-20240221100547	2024-02-21 14:20:58
2024-04-05	2024-04-01	CR-20240322100926	2024-03-22 21:09:46
2024-04-13	2024-04-01	CR-20240401100928	2024-04-01 12:36:48
2024-04-13	2024-04-03	CR-20240401100955	2024-04-01 20:04:48
2024-04-17	2024-04-17	CR-20240403100975	2024-04-03 12:10:37
2024-04-26	2024-04-17	CR-20240403100977	2024-04-03 12:13:27
2024-04-24	2024-04-17	CR-20240403100978	2024-04-03 12:16:06
2024-04-26	2024-04-16	CR-20240403100979	2024-04-03 12:19:11
2024-04-26	2024-04-18	CR-20240403100989	2024-04-03 16:50:26
2024-04-26	2024-04-11	CR-20240403100991	2024-04-03 19:59:53
2024-04-19	2024-04-10	CR-20240405101023	2024-04-05 16:46:18
2024-05-01	2024-04-17	CR-20240408101033	2024-04-08 13:08:29
2024-05-01	2024-04-18	CR-20240408101035	2024-04-08 13:18:23
2024-04-20	2024-04-11	CR-20240408101048	2024-04-08 19:49:54
2024-05-01	2024-04-22	CR-20240408101049	2024-04-08 19:53:48
2024-04-24	2024-04-24	CR-20240410101063	2024-04-10 12:31:17
2024-05-03	2024-04-17	CR-20240410101082	2024-04-10 21:02:58
2024-05-03	2024-04-23	CR-20240410101083	2024-04-10 21:04:47
2024-04-17	2024-04-18	CR-20240410101084	2024-04-10 21:14:41
2024-05-03	2024-04-25	CR-20240410101086	2024-04-10 21:21:12
2024-05-03	2024-04-25	CR-20240410101087	2024-04-10 21:23:34
2024-05-02	2024-04-23	CR-20240411101088	2024-04-11 13:06:02
2024-05-04	2024-04-18	CR-20240411101102	2024-04-12 00:40:39
2024-04-25	2024-04-17	CR-20240411101103	2024-04-12 00:43:16
2024-05-04	2024-04-23	CR-20240411101104	2024-04-12 00:47:33
2024-04-25	2024-04-16	CR-20240411101105	2024-04-12 00:48:51
2024-04-26	2024-04-18	CR-20240412101116	2024-04-12 21:50:20
2024-05-03	2024-04-16	CR-20240412101117	2024-04-12 21:52:25
2024-05-03	2024-04-16	CR-20240412101123	2024-04-12 22:05:36
2024-05-07	2024-04-23	CR-20240412101125	2024-04-12 23:02:13
2024-05-09	2024-04-18	CR-20240416101128	2024-04-16 12:03:47
2024-05-09	2024-04-18	CR-20240416101129	2024-04-16 12:05:28
2024-04-30	2024-04-17	CR-20240416101130	2024-04-16 12:06:58
2024-05-09	2024-04-17	CR-20240416101132	2024-04-16 13:11:23
2024-05-09	2024-04-17	CR-20240416101133	2024-04-16 13:15:12
2024-04-18	2024-04-16	CR-20240416101135	2024-04-16 13:25:24

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 10 de 17	

2024-05-09	2024-04-25	CR-20240416101136	2024-04-16 13:30:16
2024-05-07	2024-04-22	CR-20240416101137	2024-04-16 13:33:51
2024-05-09	2024-04-25	CR-20240416101138	2024-04-16 13:47:53
2024-05-09	2024-04-25	CR-20240416101140	2024-04-16 13:56:47
2024-06-22	2024-06-18	CR-20240605101639	2024-06-05 14:46:22
2024-06-25	2024-06-12	CR-20240606101640	2024-06-06 18:05:17
2024-06-26	2024-06-12	CR-20240607101661	2024-06-07 14:44:29
2024-06-26	2024-06-18	CR-20240607101662	2024-06-07 14:45:57
2024-06-26	2024-06-19	CR-20240607101664	2024-06-07 14:52:03
2024-06-28	2024-06-24	CR-20240611101691	2024-06-11 14:38:21
2024-06-29	2024-06-18	CR-20240612101708	2024-06-12 15:11:29
2024-06-29	2024-06-21	CR-20240612101709	2024-06-12 15:13:48
2024-06-29	2024-06-18	CR-20240612101710	2024-06-12 15:18:28
2024-06-18	2024-06-18	CR-20240614101711	2024-06-14 11:07:54
2024-07-05	2024-07-03	CR-20240618101712	2024-06-18 07:18:46
2024-07-05	2024-06-24	CR-20240618101713	2024-06-18 07:20:09
2024-07-05	2024-06-21	CR-20240618101714	2024-06-18 07:21:55
2024-07-02	2024-06-20	CR-20240618101715	2024-06-18 07:24:44
2024-07-05	2024-06-26	CR-20240618101716	2024-06-18 07:30:07
2024-01-16	2024-01-25	CR-20240102100001	2024-01-02 20:07:11
2024-01-26	2024-01-23	CR-20240103100009	2024-01-03 14:01:26
2024-01-26	2024-01-24	CR-20240103100011	2024-01-03 18:24:49
2024-01-26	2024-01-25	CR-20240103100013	2024-01-03 20:07:38
2024-01-18	2024-01-25	CR-20240104100017	2024-01-04 19:49:53
2024-01-18	2024-01-25	CR-20240104100018	2024-01-04 20:05:42
2024-01-18	2024-01-25	CR-20240104100019	2024-01-04 20:50:50
2024-01-19	2024-01-25	CR-20240105100020	2024-01-05 20:14:38
2024-01-19	2024-01-24	CR-20240105100022	2024-01-05 20:16:48
2024-01-30	2024-01-24	CR-20240105100023	2024-01-05 20:17:37
2024-01-19	2024-01-25	CR-20240105100027	2024-01-05 20:20:44
2024-01-19	2024-01-25	CR-20240105100029	2024-01-05 20:22:58
2024-01-30	2024-01-24	CR-20240105100031	2024-01-05 21:21:43
2024-01-23	2024-01-25	CR-20240109100035	2024-01-09 16:34:26
2024-01-30	2024-01-25	CR-20240109100039	2024-01-09 19:05:50
2024-02-08	2024-02-07	CR-20240116100115	2024-01-16 18:31:49
2024-02-08	2024-02-01	CR-20240116100123	2024-01-16 19:09:20
2024-02-15	2024-02-09	CR-20240123100218	2024-01-23 20:43:13
2024-02-17	2024-02-17	CR-20240125100243	2024-01-25 16:14:07

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 11 de 17	

2024-02-17	2024-02-16	CR-20240125100244	2024-01-25 16:16:13
2024-02-08	2024-02-16	CR-20240125100245	2024-01-25 16:18:16
2024-02-21	2024-02-19	CR-20240129100272	2024-01-29 12:16:48
2024-02-22	2024-02-22	CR-20240130100283	2024-01-30 12:12:22
2024-02-22	2024-02-17	CR-20240130100289	2024-01-30 16:20:55
2024-02-22	2024-02-22	CR-20240130100290	2024-01-30 16:23:49
2024-02-22	2024-02-22	CR-20240130100292	2024-01-30 16:37:44
2024-02-22	2024-02-22	CR-20240130100295	2024-01-30 19:49:50
2024-02-22	2024-02-22	CR-20240130100296	2024-01-30 19:52:39
2024-02-29	2024-03-04	CR-20240206100386	2024-02-06 20:34:55
2024-02-28	2024-02-28	CR-20240207100398	2024-02-07 19:00:30
2024-03-01	2024-02-23	CR-20240207100401	2024-02-07 21:42:16
2024-03-08	2024-03-05	CR-20240214100470	2024-02-14 20:15:33
2024-04-24	2024-04-18	CR-20240401100948	2024-04-01 16:09:31
2024-04-24	2024-04-18	CR-20240401100949	2024-04-01 16:19:08
2024-04-24	2024-04-18	CR-20240401100951	2024-04-01 16:31:10
2024-04-25	2024-04-18	CR-20240402100970	2024-04-02 16:16:54
2024-04-25	2024-04-22	CR-20240402100972	2024-04-02 18:56:17
2024-04-24	2024-04-22	CR-20240403100973	2024-04-03 12:02:46
2024-04-26	2024-04-24	CR-20240403100974	2024-04-03 12:07:20
2024-04-17	2024-04-24	CR-20240403100990	2024-04-03 19:59:04
2024-04-27	2024-04-24	CR-20240404100992	2024-04-04 11:54:46
2024-04-19	2024-04-23	CR-20240405101024	2024-04-05 16:50:00
2024-05-01	2024-04-30	CR-20240408101031	2024-04-08 12:52:38
2024-05-01	2024-04-24	CR-20240408101034	2024-04-08 13:12:46
2024-04-27	2024-04-30	CR-20240408101036	2024-04-08 13:30:50
2024-04-27	2024-04-29	CR-20240408101052	2024-04-08 20:09:26
2024-05-02	2024-04-30	CR-20240409101053	2024-04-09 14:17:28
2024-05-07	2024-05-03	CR-20240412101114	2024-04-12 21:46:58
2024-05-07	2024-05-03	CR-20240412101115	2024-04-12 21:48:56
2024-04-26	2024-04-30	CR-20240412101124	2024-04-12 22:07:49
2024-05-09	2024-05-07	CR-20240416101131	2024-04-16 12:08:43
2024-05-09	2024-05-07	CR-20240416101134	2024-04-16 13:21:29
2024-05-07	2024-05-03	CR-20240416101139	2024-04-16 13:54:52
2024-06-26	2024-06-27	CR-20240607101641	2024-06-07 07:28:58
2024-06-26	2024-06-25	CR-20240607101660	2024-06-07 14:42:31
2024-06-28	2024-06-26	CR-20240607101663	2024-06-07 14:48:26
2024-06-26	2024-06-25	CR-20240607101665	2024-06-07 14:54:04

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 12 de 17	

- Treinta y dos (32) PQRSD (16% 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):

Fecha de expiración	Fecha de respuesta	Entrada Consecutivo	Entrada creada
2024-01-16	2024-02-06	CR-20240102100003	2024-01-02 20:22:29
2024-01-25	2024-02-01	CR-20240102100005	2024-01-02 20:33:50
2024-01-27	2024-04-24	CR-20240104100014	2024-01-04 14:01:21
2024-01-18	2024-06-12	CR-20240104100015	2024-01-04 18:16:06
2024-01-27	2024-05-07	CR-20240104100016	2024-01-04 19:48:55
2024-01-19	2024-02-19	CR-20240105100021	2024-01-05 20:15:28
2024-01-30	2024-02-09	CR-20240105100030	2024-01-05 20:23:36
2024-02-01	2024-06-05	CR-20240109100033	2024-01-09 14:08:18
2024-02-13	2024-02-16	CR-20240123100213	2024-01-23 19:45:28
2024-02-15	2024-04-10	CR-20240123100214	2024-01-23 19:51:55
2024-02-15	2024-02-22	CR-20240123100215	2024-01-23 19:54:48
2024-02-15	2024-05-22	CR-20240123100217	2024-01-23 20:42:07
2024-02-16	2024-05-30	CR-20240124100219	2024-01-24 12:23:20
2024-02-16	2024-04-24	CR-20240124100220	2024-01-24 12:26:17
2024-02-16	2024-02-22	CR-20240124100223	2024-01-24 18:40:01
2024-02-21	2024-02-22	CR-20240129100282	2024-01-29 21:03:51
2024-02-28	2024-03-18	CR-20240205100366	2024-02-05 19:41:57
2024-02-29	2024-03-18	CR-20240206100381	2024-02-06 19:55:56
2024-02-29	2024-03-18	CR-20240206100382	2024-02-06 19:56:44
2024-03-01	2024-03-11	CR-20240207100387	2024-02-07 16:30:33
2024-03-01	2024-03-05	CR-20240207100400	2024-02-07 21:37:47
2024-03-08	2024-05-29	CR-20240214100471	2024-02-14 20:17:28
2024-04-16	2024-04-17	CR-20240322100925	2024-03-22 21:06:58
2024-04-24	2024-06-05	CR-20240401100950	2024-04-01 16:22:37
2024-04-25	2024-05-03	CR-20240402100971	2024-04-02 16:26:24
2024-04-26	2024-04-29	CR-20240403100980	2024-04-03 12:21:38
2024-04-27	2024-05-20	CR-20240404100998	2024-04-04 18:19:40

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 17	

2024-05-01	2024-05-06	CR-20240408101032	2024-04-08 13:06:55
2024-05-01	2024-05-03	CR-20240408101045	2024-04-08 16:53:59
2024-04-27	2024-05-06	CR-20240408101047	2024-04-08 19:48:18
2024-05-01	2024-06-04	CR-20240408101051	2024-04-08 20:04:53
2024-05-03	2024-05-14	CR-20240410101085	2024-04-10 21:19:22

- 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. 003 del 31 de enero de 2024, No. 016 del 22 de marzo de 2024 y No. 022 del 28 de mayo 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 I semestre de 2023 del 24%; II semestre de 2023 del 28% y en el I semestre de 2024 del 16%, 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, se publicó respuestas a PQRSD en la página web según radicación No. 1024-1042 a nombre de María Francy Beltrán Ardila debido a la ausencia en el correo electrónico, link <https://www.bif.gov.co/wp-content/uploads/2024/05/1042-MARIA-BELTRAN-RTA-SOLICITUD-CAMBIO-LUMINARIAS-LA-CUMBRE-RI-1178.pdf>

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 17	

Recomendaciones:

- se evidenció que, de una muestra de 200 PQRSD del total de entradas registradas, 32 PQRSD (16 % de la muestra) tuvieron respuestas proyectadas y emitidas fuera del plazo 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, para que se tomen decisiones a tiempo por parte de la Secretaría 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

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 15 de 17	

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.
 - 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
 - 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.

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 16 de 17	

Notas:

- La naturaleza de la labor de auditoría interna se encuentra limitada por restricciones de tiempo y alcance, razón por la que procedimientos más detallados podrían develar asuntos no abordados en la ejecución de esta actividad.
- Es necesario precisar que las “Recomendaciones” propuestas en ningún caso son de obligatoria ejecución por parte de la Entidad, no obstante, se incentiva su consideración. La respuesta ante las situaciones observadas es discrecional de la Administración del Banco Inmobiliario de Floridablanca - BIF.

Floridablanca, 11 de julio 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
---------------------	--------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------