

 <p><b>INVISBU</b> Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana de Bucaramanga</p>	<b>VISITA DE CONTROL INTERNO</b>	Código: F.07.PO.CI
		Versión: 2.0
		Fecha: 7.03.19
		Página 1 de 10

<b>VISITA DE : SEGUIMIENTO <u>  X  </u> AUDITORIA <u>      </u> ASESORIA <u>      </u> SOLICITUD INFORMACION <u>      </u></b>
<b>ASUNTO – Informe de seguimiento Percepción al Ciudadano I Trimestre 2024</b>
<b>Dependencia, Fecha y Hora: 13 al 17 de mayo de 2024, 10:00 a.m. Oficina de Planeación – Primer Trimestre de 2024</b>
<b>Funcionarios que atienden la visita: Infografía – Oficina de Planeación Seguimiento en Plataforma.</b>
<b>Funcionario(s) de Control Interno:</b> Sandra Lucia Hernández Rodríguez, Profesional de Apoyo área Control Interno. Jorge Vargas Arciniegas, Jefe Oficina de Control Interno

## **INFORME DE SEGUIMIENTO DE PERCEPCION AL CIUDADANO I TRIMESTRE-2024**

### **1. INTRODUCCION:**

La Oficina de Control Interno del INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA, en cumplimiento a las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993, el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio 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”, reglamentada por el DECRETO 2641 DE 2012 y Atendiendo a lo dispuesto en la CIRCULAR INTERNA No. 086 del 22 de noviembre de 2016 que reglamenta el procedimiento Interno para la recepción y tramite de las PETICIONES, RECLAMOS, QUEJAS, MANIFESTACIONES, PETICIONES DE INFORMACIÓN, SOLICITUDES Y CONSULTAS presentadas ante el INVISBU, exterioriza el informe trimestral de seguimiento y evaluación de percepción al ciudadano.

### **2. OBJETIVO:**

Evaluar el cumplimiento de los propósitos establecidos con el fin de procurar que la atención a la ciudadanía se realice bajo los parámetros de una gestión pública moderna, eficiente, transparente y participativa al servicio de nuestros Grupos de Valor.

### **3. ALCANCE:**

Verificar las herramientas de medición referente al servicio prestado a los grupos de valor del INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA, durante el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2024, con el fin de poder prevenir errores dentro del proceso desarrollado y así poder evaluar la calidad del mismo.

### **4. METODOLOGIA:**

Dentro del periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo del presente año, la oficina de control interno pudo evidenciar el informe de percepción al ciudadano, donde se muestra la calificación de la atención recibida en los diferentes tramites y servicios brindados por el INVISBU. Esta evaluación se hace mediante 5 preguntas cuyo rango de calificación son excelente, bueno, regular, malo, muy malo.

A continuación, se relacionan las preguntas que se realizan por parte del Instituto con el fin de poder constatar la atención dada a los ciudadanos en general.

1. ¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna?
2. ¿Considera que el tiempo empleado para la prestación del servicio fue oportuno?
3. ¿El servidor público que le brindo el servicio le transmitió confianza y buen trato?
4. ¿El servidor respondió a sus necesidades y expectativas?
5. ¿Considera útil las publicaciones realizadas en nuestros canales de atención?

**INFORME CONSOLIDADO**

PREGUNTAS		PRIMER TRIMESTRE	%
1	¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna?	Regular	0,00%
		Bueno	0,00%
		Excelente	100,00%
		<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>
2	¿Considera que el tiempo empleado para la prestación del servicio fue oportuno?	Regular	5,88%
		Bueno	0,00%
		Excelente	94,12%
		<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>
3	¿El servidor público que le brindó el servicio le transmitió confianza y buen trato?	Regular	0,00%
		Bueno	0,00%
		Excelente	100,00%
		<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>
4	¿El servicio ofrecido respondió a sus necesidades y expectativas?	Regular	0,00%
		Bueno	0,00%
		Excelente	100,00%
		<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>
CONSOLIDADO GENERAL		REGULAR	1,47%
		BUENO	0,00%
		EXCELENTE	98,53%
		<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>

- Se pudo observar que se recibieron 68 encuestas de calificación de percepción al cliente.
- De esta manera se pudo constatar que la calificación en la atención recibida fue la siguiente:
- **Excelente 67**  
**Regular 1**

- La oficina de control interno pudo evidenciar que en la calificación malo y muy malo no se obtuvo ninguna calificación, esto indicando un factor positivo en relación con la atención dada a los diferentes usuarios.
- Se logro observar que las dos calificaciones con mayor participación fueron, excelente con 67 que corresponde a un 98,53% y regular con 1 que corresponde a un 1,47%.
- A su vez se evidencio que la calificación con mayor participación fue “Excelente” con 67 personas que tabularon esta y con una participación del 98,53%.

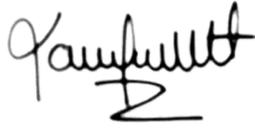
CONSOLIDADO GENERAL	REGULAR	1	1,47%
	BUENO	0	0,00%
	EXCELENTE	67	98,53%
	TOTAL	68	100,00%



## 5. CONCLUSIONES:

- Se pudo constatar que durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de la presente vigencia se recepcionaron 68 encuestas de satisfacción al ciudadano.
- La oficina de control interno pudo verificar que la ponderación de calificación más altas fue excelente con 98,53% y bueno con el 1,47%, indicando que la satisfacción de la población atendida es satisfactoria, sin embargo, desde la oficina de control interno se recomienda implementar estrategias para mejorar esta atención a excelente.

- *La oficina de control interno sugiere que al momento de consolidar el total de la información se tenga en cuenta tanto la información física como virtual, con el fin de poder tener mayor claridad de la población atendida.*
- *Es conveniente socializar con la población atendida la importancia de diligenciar la encuesta de percepción del cliente, para así poder tener seguridad en la eficiencia de la atención o en caso contrario tomar las medidas correctivas para su mejoramiento continuo.*
- *Es importante socializar Protocolo de atención al ciudadano con los diferentes funcionarios que atienden la población, con el fin de fortalecer este servicio de gran importancia para el Instituto.*
- *Es importante planear y aplicar nuevas estrategias de atención al ciudadano con el fin de suministrar la información relacionada con los subsidios de vivienda a toda la población interesada.*
- *La oficina de control interno recomienda realizar una estadística de la calificación en la atención al ciudadano, con el fin de analizarla y hacer una mejora continua de este aspecto de gran importancia para la entidad.*
- *Nuevamente se recomienda se debe incluir los resultados de las encuestas de atención al ciudadano que efectuó las demás áreas o procesos de la entidad: Técnica, Jurídica, Propiedad Horizontal; en virtud a que en el presente artículo solo se tiene en cuenta la del proceso de trabajo social u operativa*

NOMBRES	FIRMAS
Elaborado por: Sandra Lucia Hernández Rodriguez Contratista OCI	
Elaboro Reviso y Aprobó: Jorge Vargas Arciniegas Jefe Oficina de Control Interno	