

 Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana de Bucaramanga	VISITA DE CONTROL INTERNO	Código: F.07.PO.CI
		Versión: 2.0
		Fecha: 7.03.19
		Página 1 de 4

VISITA DE: SEGUIMIENTO <u> X </u> AUDITORIA <u> </u> ASESORIA <u> </u> SOLICITUD INFORMACION <u> </u>
ASUNTO – Informe de seguimiento Percepción al Ciudadano III Trimestre 2024
Dependencia, Fecha y Hora: 9 al 15 de octubre de 2043, 90:00 a.m. Oficina de Planeación – Tercer Trimestre de 2024
Funcionarios que atienden la visita: Infografía – Oficina de Planeacion Seguimiento en Plataforma.
Funcionario(s) de Control Interno: Jorge Vargas Arciniegas – Jefe Oficina de Control Interno. Oscar Leandro Flórez Herrera – Contratista Oficina Control Interno.

INFORME DE SEGUIMIENTO PERCEPCION AL CIUDADANO TERCER 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 “<i>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</i>”, 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 julio al 30 de septiembre 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 julio al 30 de septiembre 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 4 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?

A continuación, se adjunta cuadro debidamente tabulado por la subdirección operativa quien es la encargada de la atención al ciudadano.

PREGUNTAS			JULIO	%	AGOSTO	%	SEPTIEMBRE	%
1	¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna?	Regular	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
		Bueno	1	4.35%	4	7.84%	3	12.50%
		Excelente	22	95.65%	47	92.16%	21	87.50%
		TOTAL	23	100.00%	51	100.00%	24	100.00%
2	¿Considera que el tiempo empleado para la prestación del servicio fue oportuno?	Regular	0	0.00%	0	0.00%	0	0.000000%
		Bueno	1	4.35%	3	6.12%	2	8.70%
		Excelente	22	95.65%	46	93.88%	21	91.30%
		TOTAL	23	100.00%	49	100%	23	100.00%
3	¿El servidor público que le brindó el servicio le transmitió confianza y buen trato?	Regular	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
		Bueno	1	4.35%	3	6.00%	2	8.70%
		Excelente	22	95.65%	47	94.00%	21	91.30%
		TOTAL	23	100.00%	50	100.00%	23	100.00%
4	¿El servicio ofrecido respondió a sus necesidades y expectativas?	Regular	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
		Bueno	1	4.35%	3	5.88%	2	8.70%
		Excelente	22	95.65%	48	94.12%	21	91.30%
		TOTAL	23	100.00%	51	100.00%	23	100.00%
CONSOLIDADO GENERAL		REGULAR	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
		BUENO	4	4.35%	13	6.47%	0	0.00%
		EXCELENTE	88	95.65%	188	93.53%	84	100.00%
		TOTAL	92	100.00%	201	100.00%	84	100.00%

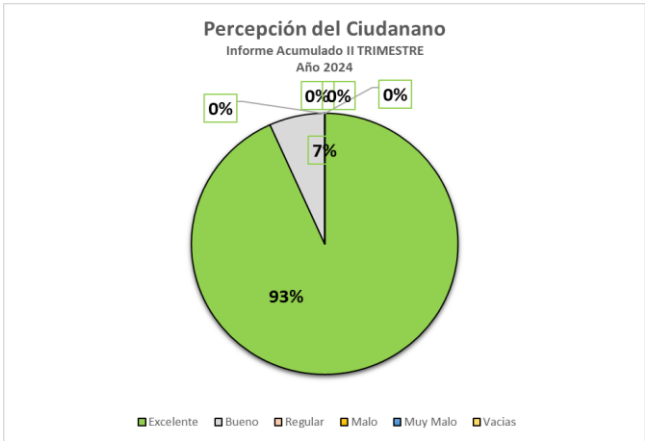
La oficina de control interno con base en la información brindada por la Subdirección Operativa, procederá al análisis y depuración con el fin de poder realizar el informe de percepción al ciudadano correspondiente al segundo trimestre de la vigencia 2024.

En la anterior tabla se puede observar la depuración de las encuestas realizadas en los meses de julio, agosto y septiembre respectivamente, donde se tabulo las encuestas contestadas por los ciudadanos a los cuales se les brindo información referente a todos los temas de vivienda.

Ítem	Calificación de la atención recibida en Trámites y Servicios	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo	Vacías	TOTAL MUESTRA
1	¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna?	90	8	0	0	0	0	98
2	¿Considera que el tiempo empleado para la prestación del servicio fue oportuno?	89	6	0	0	0	0	95
3	¿El servidor público que le brindo el servicio le transmitió confianza y buen trato?	90	6	0	0	0	0	96
4	¿El servidor respondió a sus necesidades y expectativas?	91	6	0	0	0	0	97
Totales		360	26	0	0	0	0	386

- Se pudo constatar que se recepcionaron 386 encuestas de calificación de percepción al cliente.
- De esta manera se pudo constatar que la calificación en la atención recibida fue la siguiente: Excelente 360, Bueno 26, Regular 0, Vacías 0.
- 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 360 que corresponde a un 93% y bueno con 26 que corresponde a un 7%.

Ponderación de la Calificación	Acumulado a septiembre 2024	Participación
Excelente	360	93%
Bueno	26	7%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Muy Malo	0	0%
Vacías	0	0%
Total	386	100%



5. CONCLUSIONES:

- Se pudo constatar que durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 30 de septiembre de la presente vigencia se recepcionaron 386 encuestas de satisfacción al ciudadano.
- La oficina de control interno pudo verificar que la ponderación de calificación más altas fue excelente con 93% y bueno con el 7%, indicando que la satisfacción de la población atendida es satisfactoria.
- 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.
- Fortalecer los procesos de cualificación a los contratistas del canal presencial y telefónico en los trámites, servicios y novedades de la Entidad, por competencias, garantizando que la información que se brinda en la asesoría sea completa, oportuna, haciendo uso de lenguaje claro e incluyente.

NOMBRES	FIRMAS
Elaborado por: Oscar Leandro Flórez Herrera Contratista OCI	
Revisado por: VºBº. Jorge Vargas Arciniegas Jefe Oficina de Control Interno	