

 Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Municipio de Bucaramanga	CERTIFICACIONES INTERNAS GENERALES	Código: F.25.PO.GD
		Versión: 3.0
		Fecha Aprobación: 16.05.22
		Página 1 de 2

LA SUBDIRECCIÓN JURÍDICA DEL INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y
REFORMA URBANA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA “INVISBU”

CERTIFICA

PRIMERO. Que el Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana de Bucaramanga (INVISBU) garantiza el derecho de los ciudadanos a presentar quejas y denuncias anónimas, en estricto cumplimiento de los lineamientos de la Matriz del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA) y la Ley 1712 de 2014.

SEGUNDO. Que el software de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) actual de la entidad, adquirido en su momento mediante donación tecnológica, presenta restricciones estructurales en su código fuente que hacen obligatorio el diligenciamiento de datos de identificación. En consecuencia, la entidad se encuentra adelantando las gestiones administrativas correspondientes para su actualización o reemplazo definitivo.

TERCERO. Que, como medida de contingencia inmediata y transitoria para garantizar el anonimato absoluto exigido por la ley, el INVISBU ha habilitado un canal alternativo digital (formulario institucional) publicado en la página web oficial <https://invisbu.gov.co/> en el ítem “**PQRS ANÓNIMAS**”, el cual no realiza seguimiento de direcciones IP ni exige información personal o de contacto. Asimismo, se mantiene habilitado el buzón físico en las instalaciones de la entidad para la recepción de documentos en sobre cerrado sin remitente.

CUARTO. Que, para proceder con la aceptación, apertura y trámite de las actuaciones correspondientes derivadas de quejas o denuncias anónimas, estas deben cumplir con las condiciones establecidas en el artículo 38 de la Ley 190 de 1995, el artículo 69 de la Ley 734 de 2002 (y normatividad disciplinaria vigente aplicable) y el artículo 81 de la Ley 962 de 2005. Por tanto, solo se dará trámite a aquellas solicitudes que reúnan los siguientes requisitos:

- **Fundamentación fáctica:** Descripción clara, detallada y coherente de los hechos (circunstancias de tiempo, modo y lugar indicando qué sucedió, quiénes están involucrados, cuándo y dónde ocurrieron los hechos).
- **Aporte de pruebas o medios de convicción:** Se deben adjuntar los medios probatorios que soporten la denuncia (documentos, fotografías, audios, etc.) o, en su defecto, indicar con precisión dónde la entidad puede encontrarlos.
- **Exclusión de motivaciones temerarias:** No se dará trámite a denuncias manifiestamente temerarias, que se refieran a hechos irrelevantes o cuya única finalidad evidente sea entorpecer el funcionamiento de la administración. Toda denuncia que carezca de mérito probatorio será archivada, dejando la respectiva
- constancia.

QUINTO. Que, de igual manera, frente a la exigencia de la Matriz ITA de disponer de múltiples opciones de tipo de documento de identidad (Cédula de Ciudadanía, NUIP - Número Único de Identificación Personal, Cédula de Extranjería, NIT - Número de Identificación Tributaria, Pasaporte), el software actual presenta restricciones en su código fuente que imposibilitan la parametrización e inclusión de nuevos tipos de identificación en el formulario de registro. Esta limitación técnica será subsanada integralmente con el proceso de actualización o cambio del sistema de PQRS mencionado en el numeral anterior.

SEXTO. Que, adicionalmente, respecto al requerimiento sobre la publicación, edición y actualización del "Aviso de aceptación de condiciones" (Políticas de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales), el sistema no cuenta con un módulo de administración que permita parametrizar o modificar dicho texto legal conforme a las actualizaciones normativas. Esta limitación, al igual que las descritas en los numerales anteriores, obedece a la obsolescencia del código fuente y será subsanada integralmente con el proceso de modernización y cambio del sistema de PQRS en curso.

La presente certificación se expide en Bucaramanga, a solicitud del interesado a los treinta (30) días del mes de julio de 2026.



CARLOS ANDRÉS HINCAPIE RUEDA
Subdirector Jurídico