

	INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA – INVISBU OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS	F: 12.PO.CI
		Versión: 1.0.
		Fecha: 03.05.17

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011		
Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	Adriana Duran Cepeda	Período evaluado: Julio a Octubre de 2017.
		Fecha de elaboración: Noviembre 9 de 2017

De conformidad con las disposiciones contenidas en el artículo 9° de la Ley 1474 de 2011, la Jefe de la Oficina de Control Interno del Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Municipio de Bucaramanga (INVISBU), a continuación, con base en la estructura del modelo estándar de Control Interno MECI – Decreto 943 de mayo 21 de 2014, presenta el informe pormenorizado con corte al 31 de octubre de 2017.

1. Módulo de Planeación y Gestión
<u>COMPONENTE DE TALENTO HUMANO:</u> 1.1.1 Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos: Código Excelencia Ética El Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Municipio de Bucaramanga (INVISBU), adoptó el código de ética y buen gobierno, según resolución No.2074 de 2008, que comprende las conductas o normas consideradas como deseables en cada uno de los Servidores Públicos y Particulares que ejercen funciones Públicas, cualidades, principios y actitudes que deben ser adoptados en todos los niveles organizacionales del INVISBU con el fin de promover la transparencia en la función pública, gestión y prestación del servicio. La Oficina de Control Interno propende por la aplicabilidad de los valores y principios establecidos, al interior de cada proceso y/o dependencia. ■ Desarrollo Del Talento Humano 1.1.2.1 Manual de funciones, competencias y requisitos: Durante el período de análisis, el Manual de Funciones para los empleos de carrera administrativa no se ha modificado, sigue vigente la resolución N° 487 del 29 de Mayo de 2015, “Por la cual se actualiza el Manual específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal con estudios en Educación Superior del "INVISBU", bajo los lineamientos del Decreto Nacional 2484 de 2014”. 1.1.2.2 Plan Institucional de Capacitación – PIC Mediante la Resolución No 082 de 28 de febrero de 2017, “Por la cual se adopta El Plan Institucional de Capacitación y el Plan Institucional de Bienestar Social, Estímulos e Incentivos para los Servidores Públicos del Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Municipio de Bucaramanga "INVISBU", de conformidad con el Decreto 1567 de 1998. Para efectos de elaborar el Plan de capacitaciones, la subdirección Administrativa y Financiera desarrolla un diagnóstico de las necesidades de capacitación que requieren los servidores públicos, a través de la aplicación de una encuesta, las cuales se organizan en cuatro áreas funcionales, así: Inducción, reinducción, misional o técnica y de gestión. El programa del Plan Institucional de Capacitación y de Bienestar Social, Estímulos e Incentivos, se contemplaron ocho (8) actividades y se han desarrollado cuatro (4):

	INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA – INVISBU OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS	F: 12.PO.CI
		Versión: 1.0.
		Fecha: 03.05.17

TEMA DE CAPACITACIÓN	CAPACITACIÓN DESARROLLADA
<i>Relaciones Interpersonales y Trabajo en Equipo</i>	<u>Capacitación desarrollada el 19 de abril a las 7:30 a.m. por la psicóloga LUISA FERNANDA CADENA de la ARL AXA COLPATRIA</u>
<i>El Poder de las Palabras</i>	<u>Capacitación desarrollada el mes de marzo de 2017.</u>
<i>Capacitación de Riesgo Psicosocial.</i>	<u>Capacitación desarrollada el mes de octubre de 2017.</u>
<i>Evaluación de desempeño</i>	<u>Efectuada en el mes de agosto de 2017.</u>

1.1.2.2.1. Programa de Inducción y Reinducción:

Durante el periodo de análisis, Las actividades de inducción que se adelantaron a los funcionarios que se vincularon en el periodo comprendido entre los meses de julio a octubre de 2017, a la Entidad, buscando su integración a la cultura organizacional, son:

- ❖ El día 20 de septiembre de 2017, se llevó a cabo la jornada de inducción dirigida al personal contratista, denominada “Inducción Calidad y Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST, dirigida a los contratistas: Érica Tatiana Mantilla Mejía, Andrés Honorio Marín Catalán y Jennifer Alexandra Camargo.

1.1.2.2.2. Misional o técnica:

En esta modalidad se han adelantado las siguientes actividades:

- ❖ Julio 27 de 2017 – la dependencia Propiedad Horizontal, realizo seminario sobre “sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en propiedad horizontal” la cual se llevó a cabo en el Auditorio del acueducto de Bucaramanga.
- ❖ Octubre 24 de 2017 – El INVISBU realizó seminario sobre “Contratación en Propiedad Horizontal” el cual se llevó a cabo en el auditorio de Comfenalco.
- ❖ El área operativa del Invisbu, realiza semanalmente, los días martes y jueves, charlas de Oferta Institucional, del cual se lleva registro documental.
- ❖ La Alta Dirección, en coordinación con el área Operativa, brinda capacitaciones en temas relacionados con la adquisición de vivienda de interés social y de propiedad horizontal.

1.1.2.3. Desarrollo del programa de bienestar e incentivos:

Mediante la Resolución 082 del 28 de febrero de 2017, se adopta el programa de bienestar social, estímulos e incentivos, vigencia 2017, para los servidores públicos del INVISBU, de conformidad con lo que establece la Ley 909 de 2004 y reglamentado en el Decreto Ley No. 1227 de 2005 y el Decreto 1083 de 2015.

La responsabilidad de formular, ejecutar y evaluar los programas de bienestar recae sobre el Subdirector Administrativo y Financiero, con la orientación de la Alta Dirección y en colaboración de la Comisión de personal. Y sus áreas de intervención se orientan a las áreas de protección y servicios sociales y el área de calidad de vida laboral.

Programas: Para dar cumplimiento al Plan Institucional de Bienestar, el pasado 31 de mayo de 2017, el Instituto firmó el convenio con la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander, con el fin de adelantar las actividades deportivas, recreativas y culturales que vinculen al servidor público y a su grupo familiar.

	INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA – INVISBU OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS	F: 12.PO.CI
		Versión: 1.0.
		Fecha: 03.05.17

PROGRAMA		RECREACIONAL Y VACACIONAL		
ACTIVIDAD	META	CRONOGRAMA	FINANCIACIÓN	OBSERVACIONES
Celebrar fechas especiales como: - Día del amor y la amistad.	Un evento.	Permanentemente.	Recursos Propios.	- El día del amor y la amistad se celebró el 15 de septiembre en las instalaciones del INVISBU -
 				
PROGRAMA		CULTURALES		
ACTIVIDAD	META	CRONOGRAMA	FINANCIACIÓN	OBSERVACIONES
Participación en los eventos culturales organizados por entidades públicas o privadas	Participación Institucional	Permanentemente	Recursos Propios	- Se realizó entrega de boletería en el mes de septiembre, para asistir a los diferentes eventos organizados por la Alcaldía Municipal de Bucaramanga, por el motivo de la Feria.
PROGRAMA		VACACIONALES		
ACTIVIDAD	META	CRONOGRAMA	FINANCIACIÓN	OBSERVACIONES
Participación en planes vacacionales.	Estimulo vacacionales.	Permanentemente.	Recursos Propios	- Estimulo vacacional a través del convenio No. 055 suscrito entre el INVISBU y la Caja de Compensación Familiar COMFENALCO
PROGRAMA		PRE PENSIONADO		
ACTIVIDAD	META	CRONOGRAMA	FINANCIACIÓN	OBSERVACIONES
Adelantar reuniones, charlas informativas con los pre pensionados con respecto al procedimiento de programación y solicitud de la pensión.	Una reunión.	Anual.	ESAP	- La asesora de Colpensiones, realizo una charla el día 24 de agosto de 2017, para aclarar las dudas existentes del Fondo de Pensiones.
PROGRAMA		PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN SALUD		

	INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA – INVISBU OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS	F: 12.PO.CI
		Versión: 1.0.
		Fecha: 03.05.17

ACTIVIDAD	META	CRONOGRAMA	FINANCIACIÓN	OBSERVACIONES
Realizar tres campañas de promoción y prevención a la salud de los servidores públicos de la entidad en: - Salud visual. - Prevención de Riesgos Laborales - Control de talla y peso. - Jornada anti estrés.	Tres campañas de salud y otorgar auxilios.	Permanentemente.	Recursos Propios.	- El día 21 de septiembre de 2017, se realizó la tercera campaña de sensibilización “DESAFIO SALUDABLE”

La Oficina de Control interno, realizó el seguimiento al cumplimiento de lo formulado en el acuerdo colectivo suscrito entre el Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Municipio de Bucaramanga – INVISBU, y las organizaciones sindicales SINTRAMUNICIPALES – Seccional Bucaramanga y SUNET – subdirectiva Bucaramanga, y pudo evidenciar que se han desarrollado los siguientes compromisos:

- ❖ **Bonificación por recreación:** Se está reconociendo esta bonificación a los empleados públicos por cada periodo de vacaciones, en cuantía equivalente a dos (2) días de la asignación básica mensual correspondiente, al momento de iniciar el disfrute del respectivo periodo vacacional. Igualmente se reconoce cuando las vacaciones son compensadas en dinero.
- ❖ **Reconocimiento de descanso:** Se está reconociendo a los funcionarios tres (3) días remunerados de descanso por cada cinco (5) y diez (10) años cumplidos de trabajo; cinco (5) días de descanso para los funcionarios que cumplan quince (15), veinte (20), o más años de trabajo, los cuales se sumaran a los días de vacaciones cuando sean disfrutadas.
- ❖ **Permiso por el día de cumpleaños:** Se concede un (1) día de descanso remunerado al año a los empleados por el día de su cumpleaños, para el mes siguiente.
- ❖ **Auxilio para lentes y monturas:** El Instituto reconoce y paga la suma de seis (6) SMLV diarios para subsidiar el costo de lentes y/o monturas por año para un beneficiario, trátase del servidor público, cónyuge, hijos o padres.
- ❖ **Plan Exequial:** El Instituto adquirió el plan exequial a favor de los funcionarios y su núcleo familiar con la firma Servicios Fúnebres San Pedro.
- ❖ **Seguro de vida:** El Instituto contrató con la Compañía de seguros La Previsora S.A. la póliza colectiva de seguro de vida, la cual cubre casos como el fallecimiento, enfermedad grave o invalidez a favor de los servidores públicos, por un monto mínimo amparado de setenta millones de pesos (\$70.000.000), con un incremento del IPC anual.
- ❖ **Día del empleado público:** El Instituto celebró el día del empleado público el 26 de junio de 2017, con una actividad de integración realizada en el Cerro del Santísimo, municipio de Floridablanca.

	INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA – INVISBU OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS	F: 12.PO.CI
		Versión: 1.0.
		Fecha: 03.05.17

❖ **Jornada recreativa:** El Instituto celebó el contrato No. 055 de fecha 31 de mayo de 2017, con la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Santander, con el fin de cumplir con el plan institucional de capacitación y bienestar social de la Entidad.

La Oficina de Control Interno realizó, con corte al mes de septiembre de 2017, el seguimiento al Plan institucional de capacitación y al plan institucional de bienestar social, estímulos e incentivos para los servidores públicos del INVISBU”, el cual fue socializado con la Alta Dirección y con el Subdirector Administrativo y Financiero.

1.1.2.5 Sistema de Evaluación del desempeño:

De acuerdo con lo informado por el Área de Talento Humano, en los primeros quince días del mes de agosto de 2017, se realizó la jornada de evaluación de desempeño. Esta evaluación fue enviada a los líderes de cada proceso, evaluando un total de 11 funcionarios de carrera administrativa, correspondiente a cinco (5) dependencias, así:

Dependencia	No. de Funcionarios evaluados
Dirección	2
Administrativa y Financiera	3
Técnica	1
Jurídica	3
Archivo	2

1.1.2.6 Otros aspectos

Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SG-SST:

En cumplimiento del Decreto 1443 de 2014 que establece la obligatoriedad de implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - compilado por el Decreto 1072 de 2015, el Área de Talento Humano reportó la ejecución de las siguientes actividades durante el período, tendientes a la implementación del sistema en el Instituto, así:

- Se diseñó y diligencio por los Subdirectores de cada dependencia el formato de rendición de cuentas del SGSST.
- Se ejecutó el Plan de Mejoramiento, en cumplimiento al Decreto 1072 de 2015 capítulo 6.
- Evaluación del Riesgo Psicosocial del Instituto realizada por el psicólogo especialista, como lo establece la Resolución 2646 de 2007 expedida por el Ministerio de la Protección.
- Compra de los Extintores y capacitación a los funcionarios y contratistas para el uso adecuado de los mismos.

Se aprobó por parte de la Dirección, el Subdirector Administrativo y Financiero y del Asesor de Planeación, los siguientes documentos:

- Resolución por medio de la cual se adopta la organización e implementación del Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SG-SST, implementándose los estándares mínimos del SGSST, según la resolución 1111 de 2017 del Ministerio de Trabajo, y se comunicó a la ARL AXA Colpatria.
- Documento “Política de seguridad social y salud en el trabajo”.

1.2 Componente Direccionamiento Estratégico:

1.2.1 Planes, Programas y Proyectos.

El Instituto de vivienda de Interés Social y reforma urbana del municipio de Bucaramanga – INVISBU, formuló el Plan Estratégico para el cuatrienio 2016-2019, con base en los lineamientos establecidos en el Plan de Desarrollo de la Alcaldía de Bucaramanga. Enfocándose en la línea – Inclusión Social - y su componente “Hogares Felices”, organizado por cuatro (4) programas y doce (12) proyectos asociados con doce (12) objetivos/metás institucionales, para el cabal cumplimiento de las funciones, así como los respectivos indicadores que permitieron evaluar los resultados obtenidos, así:

Programa	Indicador
 Construyendo mi hogar:	○ Subsidios complementarios ○ Gestión de hectáreas para lotes urbanizables ○ Gestión de soluciones de vivienda. ○ Acceso preferencial para mujeres. ○ Acompañamiento social “20.000 hogares”.
 Mejorando mi hogar	○ Mejoramiento de viviendas urbanas. ○ Mejoramiento de viviendas rurales.
 Formación y acompañamiento para mi hogar	○ Socializaciones integrales con la comunidad.
 Mejoramiento y consolidación de la ciudad construida.	○ Titulación de predios fiscales. ○ Renovación urbana. ○ Infraestructura social ○ Proyecto casa de colores.

1.2.1.1. Desarrollo de los planes, programas y proyectos del Plan Estratégico cuatrienio 2016-2019:

De acuerdo a la información contenida en el Plan Estratégico y en el Plan Operativo Anual de Inversiones, vigentes para el año 2017, se cuenta con 12 indicadores de gestión, de los cuales se han viabilizado los siguientes proyectos, debidamente registrados en el Banco Municipal de Proyectos con la Secretaría de Planeación.

PROGRAMA	NOMBRE DEL PROYECTO	BANCO PROYECTOS	DE	VALOR MGA
Construyendo mi hogar	Subsidio y asignación de recursos complementarios para hogares con subsidio nacional y objeto de reubicación y pobreza extrema	SSEPI 20160680010221	No.	\$ 615.962.580
	Formulación y diseño de proyectos de vivienda de interés social en el Municipio de Bucaramanga.	SSEPI No. 20170680010001		\$1.100.600.000

	INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA – INVISBU OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS	F: 12.PO.CI
		Versión: 1.0.
		Fecha: 03.05.17

Mejorando Mi Hogar Mejoramiento y Consolidación de la ciudad construida	Construcción de obras de estabilización de taludes y mitigación de riesgo para el costado oriental del lote en el cual se desarrollara la urbanización Norte Club II	SSEPI No. 20170680010087	\$1.682.382.177
	Traslado de trece familias del barrio las Delicias a la Urbanización reserva la Inmaculada, en cumplimiento de fallo de acción popular Bucaramanga.	SSEPI No. 20170680010080	\$627.370.865
	Construcción de las redes externas de alcantarillado sanitario y pluvial para la conexión de la Urbanización Norte Club Tiburones Fase 2	SSEPI No. 20170680010168	\$2.250.467.421
	Formación y acompañamiento social a ciudadanos interesados en vivienda y hogares beneficiarios de proyectos de vivienda de INVISBU	SSEPI No. 20170680010003	\$81.350.000
	Construcción de obras y apoyo técnico para mejoramientos de vivienda urbana y rural en Bucaramanga , Santander	SSEPI No. 20170680010010	\$1.206.679.473
	Asistencia jurídica para la titulación de predios fiscales y la atención a trámites de propiedad horizontal	SSEPI No. 20160680010223	\$189.740.000
	Construcción de obras de urbanismo y redes de servicios públicos para urbanización Norte Club.	SSEPI No. 20170680010007	\$ 934.288.506
	Construcción y puesta en funcionamiento del parque infantil en la urbanización Campo Madrid en Bucaramanga.	SSEPI No. 20170680010024	\$200.000.000
	Construcción de las redes de conexión hidrosanitarias necesarias para el servicio de acueducto en Campo Madrid y Norte Club	SSEPI No. 20170680010052	\$230.908.578
	Implementación de transformación técnica y social con color en viviendas de los barrios café Madrid y Colorados y entornos urbanos en Bucaramanga.	SSEPI No. 201706810058	\$1.400.000.000
	Estudios y diseños de obras de mitigación de talud en urbanizaciones la Inmaculada Fase I y Reserva de la Inmaculada	SSEPI No. 20170680010074	\$51.996.061
	Construcción de obras de estabilización de taludes y tanque de almacenamiento de agua potable para la Urbanización Campo Madrid.	SSEPI No. 20170680010075	\$1.227.011.529

Informe de gestión:

- ❖ Dentro del programa Proyección Habitacional, Vivienda Nueva y Mejoramiento, durante la vigencia 2017 se ha continuado la ejecución de los proyectos que iniciaron obras en 2015, basados en la premisa “Construir sobre lo construido” de la presente Administración, con los siguientes avances:
- ❖ **Conjunto Residencial Reserva La Inmaculada Fase II:** 776 apartamentos que conforman el proyecto, de las cuales se han escriturado 756, se han entregado 744 apartamentos, así mismo se encuentran 15 apartamentos sin escriturar y 5 unidades libres.

	INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA – INVISBU OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS	F: 12.PO.CI
		Versión: 1.0.
		Fecha: 03.05.17

- ❖ **Conjunto Residencial Inmaculada Fase I:** 810 apartamentos que conforman el proyecto, de las cuales se han escriturado 801, se han entregado 804 unidades de vivienda.
- ❖ **Conjunto Residencial Norte Club I:** 240 apartamentos a entregar, presenta un avance del 100%. Actualmente en proceso de entrega de los apartamentos.
- ❖ **Conjunto Residencial San Ignacio Real:** 140 viviendas bifamiliares, las cuales fueron entregadas por el fondo Nacional de Adaptación.
- ❖ **Norte Club Tiburones II:** 300 apartamentos que conforman el proyecto, actualmente se está realizando:
 - Diseño arquitectónico y urbanístico.
 - Tramitando la licencia de construcción
 - Diseño de acueducto y alcantarillado
 - Se adjudicó contrato de prestación de servicios No. 068 el 9 de agosto de 2017, cuyo objeto “Prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada en la modalidad de vigilancia fija con arma, para la salvaguarda del bien inmueble ubicado en Norte Club (antiguo Club Tiburones).
 - Mediante Resolución No 481 expedida el 23 de septiembre de 2017, se adjudicó al contratista MCI INGENIEROS CONTRATISTAS LTDA. Proceso de Licitación Pública LP-05-2017, cuyo objeto “Construcción de obras para mitigar el riesgo en el talud oriental del proyecto de vivienda Norte Club Tiburones II en el Municipio de Bucaramanga.
 - Mediante Resolución No. 499 expedida el 1 de noviembre de 2017, se adjudicó al contratista ALFONSO VEGA ALBINO, proceso de Concurso de Méritos CM-10-2017, cuyo objeto “Interventoría técnica administrativa y financiera para la construcción de obras para mitigar el riesgo en el talud oriental del Proyecto de Vivienda Norte Club II en el Municipio de Bucaramanga”.
- ❖ **Mejorando Mi Hogar:** Mediante Contrato de Obra No. 67 suscrito el 9 de agosto de 2017 con el contratista COASCON S.A.S, que cuenta con acta de inicio el 14 de agosto y fecha de terminación el 13 de diciembre de 2017, cuyo objeto es “MEJORAMIENTOS DE VIVIENDAS URBANAS Y RURALES DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA”, los beneficiarios para los mejoramientos fueron seleccionados mediante dos convocatorias que se realizaron en la vigencia 2016, para la zona urbana y la zona rural, en los mejoramientos se atenderán carencias en morteros y enchapes de pared y piso de baños, cocinas y alcobas, puertas de baños y cocina, aparatos sanitarios, mesones de cocina, de las viviendas que fueron seleccionadas, con el fin de cumplir con la meta de realizar los mejoramientos de viviendas en zona urbana y zona rural del municipio de Bucaramanga.
- ❖ **Mejoramiento y Consolidación de la Ciudad Construida:** Este programa se encuentra inmerso en el Plan Estratégico del INVISBU y tiene por finalidad beneficiar viviendas con el proyecto casa de colores, lo cual se divide en tres etapas:
- ❖ **Proyecto PINTARAMANGA:** El presente proyecto busca la transformación por medio de actividades y talleres de pintura la ideología de la población humilde de Bucaramanga, de manera tangible por medio del embellecimiento y modificación del lenguaje estético a través de pintura de colores en el sector, creando nuevos lazos de amistad, confianza, participación, dialogo, apropiación y sentido de pertenencia en las comunidades por medio del trabajo mancomunado de la población y los profesionales expertos en el área. El presente proyecto se inauguró el 23 de junio de 2017 con la intervención de artistas internacionales, nacionales y locales en el mural de la carrera 9ª con calle 45. Por lo cual se suscribió convenio de asociación No. 054 el 24 de mayo de la presente anualidad con la Universidad de Santander – UDES- por un valor de QUINIENTOS VEINTIOCHO MILLONES QUINIENTOS VEINTICINCO MIL PESOS M/CTE (\$528.525.000), cuyo objeto es AUNAR ESFUERZOS TECNICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS ENTRE EL INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA – INVISBU- Y LA UNIVERSIDAD DE SANTANDER – UDES-, PARA LA TRANSFORMACION

	INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA – INVISBU OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS	F: 12.PO.CI
		Versión: 1.0.
		Fecha: 03.05.17

TÉCNICA Y SOCIAL CON COLOR DE LOS SECTORES SELECCIONADOS DE LOS BARRIOS CAFÉ MADRID, COLORADOS Y ENTORNOS URBANOS DE LA CIUDAD DE BUCARAMANGA, SEGÚN POLIGONOS APROBADOS, ORIENTANDO A LA COMUNIDAD PARA QUE ASUMA RESPONSABILIDADES DE SOSTENIBILIDAD COMUNITARIA, CONVIVENCIA Y PARTICIPACION, PROMOViendo EL EMBELLECIMIENTO URBANO DE SU ENTORNO, CON UN MINIMO DE 500 FAMILIAS CON IGUAL NUMERO DE VIVIENDAS INTERVENIDAS”.

El 22 de junio se realiza Otrosí modificadorio No. 1 al convenio, con el fin de dar claridad al alcance del ítem 1.5.

El 13 de septiembre se realiza Otrosí No. 2 Modificadorio y Adición en valor al convenio No. 054 de 2017.

El convenio se estructuro en tres soluciones de problemas:

- Lanzamiento del proyecto e intervención técnica en fachadas, murales canchas y elementos urbanos: Consiste en el lanzamiento del proyecto por medio de la primera fase donde se intervendrá el mural ubicado en la carrera 9 con calle 45, con el motivo de presentar la primera cara del objetivo e impacto en los sectores que posteriormente serán intervenidos. De igual manera busca realizar el estudio técnico para determinar 500 viviendas objetivo de aplicación de pintura de fachada (previa preparación de la misma), intervenciones con color a 4 canchas o elementos urbanos de alto impacto social y murales significativos de los sectores Café Madrid y Colorados.



- Formación técnica, social y artística con la comunidad: Consiste en la implantación, socialización, sensibilización, integración y participación de la comunidad de los barrios Café Madrid y Colorados con el fin de implementar un modelo que pueda seguir siendo replicado y generar liderazgo necesario en la comunidad, de manera que adquiera las capacidades y aptitudes para preservar la estética del sector. En el presente componente se incluyen charlas, talleres y eventos de integración.



- Registro audiovisual de la intervención: Consiste en la realización de eventos de lanzamientos y cierre, registro fotográfico, audio y video, donde se asegurará todo el avance del proyecto, tanto en la parte técnica como social. También la participación de la academia y artistas locales, nacionales y extranjeros con experticia en arte urbano, así como material

	INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA – INVISBU OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS	F: 12.PO.CI
		Versión: 1.0.
		Fecha: 03.05.17

logístico y publicitario los cuales trabajaran simultáneamente con la comunidad concertando decisiones en cuanto a diseño y participación ciudadana.



Teniendo en cuenta el seguimiento realizado al convenio por reuniones mensuales, se tienen 8 hitos urbanos, que ya están identificados.

- ❖ **Proceso de Licitación Pública LP-06-2017**, adjudicado mediante resolución No. 470 de 2017 expedido el 19 de octubre al contratista JM CONSTRUCCION Y CONSULTORIA S.A.S, cuyo objeto es “Intervención técnica de fachadas con pintura para exterior en el barrio colorados del Municipio de Bucaramanga, el presente proceso tiene como plazo de ejecución dos (2) meses, contados a partir del acta de inicio.
- ❖ **Proceso de Concurso de Méritos CM-09-2017**, adjudicado mediante resolución No. 493 de 2017 expedido el 30 de octubre al contratista YOHAN FAHIR BERMUDEZ, cuyo objeto es “Interventoría técnica, administrativas y financiera para la intervención técnica de fachadas con pintura para exterior en el barrio Colorados del Municipio de Bucaramanga, el plazo de ejecución del presente proceso se ejecutará hasta el 30 de diciembre de 2017.

Las etapas mencionadas las ejecuta el INVISBU, con la finalidad de cumplir con la meta de pintar 500 viviendas en la vigencia 2017.

- ❖ **Proceso de Reubicados por fallo Judicial Acción popular Barrio las Delicias Nro. 2009-00044: 1 instancia: 21/03/2012; 2 instancia; 22/04/2015, por aquellas viviendas que se encuentran en alto riesgo.**

Mediante acción popular interpuesta por los afectados del sector las Delicias hace ocho (8) años, donde se obtuvo fallo de primera instancia el 21 de marzo de 2012 y de segunda instancia el 22 de abril de 2015, donde el Municipio de Bucaramanga se comprometió con adelantar las acciones pertinentes para reubicar a las familias declaradas en calamidad, por lo anterior el INVISBU, para el caso en particular y debido a las circunstancias que en su momento se presentaron en el barrio Las Delicias, el Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Municipio de Bucaramanga realizó ante las familias la oferta Institucional de ser reubicados en el Proyecto Reserva la Inmaculada Fase II. La anterior oferta fue realizada ante trece (13) familias propietarias del Barrio las Delicias. Únicamente se realizó ante dicho número mencionado, ya que el INVISBU actúa de acuerdo al certificado emitido por Unidad de Gestión de Riesgo.

De las solicitudes anteriormente mencionadas NO se ha podido realizar la entrega material de los inmuebles al Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP, debido a que los beneficiarios no cumplen con requisitos formales para realizar la transferencia del dominio del inmueble:

	INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA – INVISBU OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS	F: 12.PO.CI
		Versión: 1.0.
		Fecha: 03.05.17

- ✓ Solicitud escrita al INVISBU para el trámite de dación en pago
- ✓ Fotocopia de la cedula de ciudadanía del beneficiario ampliada
- ✓ Certificación de libertad y tradición actualizado
- ✓ Fotocopia de la escritura
- ✓ Certificado de retiro de servicios públicos y paz y salvo de cada empresa (si los hay)
- ✓ Paz y salvo predial (sin vencer)
- ✓ Paz y salvo de valorización y área metropolitana (sin vencer)

Así mismo, se menciona que hasta la fecha los beneficiarios no han radicado los documentos requeridos en las instalaciones del Instituto.

Acompañamiento Social.



Logo of INVISBU and other municipal logos.

SIÉNTETE COMO EN CASA

Programa tu visita para atenderte mejor e informarte sobre los subsidios y programas que en el Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana - INVISBU tenemos para ti.

Lunes y miércoles
De 8:30 a.m. a 11:30 a.m.
Centro de Atención Integral a Víctimas - CAIV
Cll. 41 No. 13-08. Tel: 633 16 16

Martes y jueves
De 8:30 a.m. a 9:30 a.m. y 2:30 p.m. a 3:30 p.m.
Salón de Conferencias INVISBU
Cll. 36 # 15-32 Edif. Colseguros P 3-4. Tel: 670 05 05



Image of a man relaxing on a sofa, part of the 'SIÉNTETE COMO EN CASA' campaign.



Logos of INVISBU, the Municipality of Bucaramanga, and the Department of Economic and Social Logic.



Facebook, Twitter, YouTube, and Email icons.

- ❖ Durante el periodo evaluado, se han adelantado, por parte del proceso misional “Trabajo Social y Desarrollo Comunitario”, las siguientes gestiones:
- Atención personalizada y por charlas a ciudadanos.
 - Atención por la Directora a ciudadanos.
 - Acompañamiento en la Feria Inmobiliaria del Fondo Nacional del Ahorro, realizada el 8 de julio de 2017.
 - Apoyo y acompañamiento en el Centro de Atención a Víctimas CAIV.
 - Primera feria de Desarrollo social, el 16 de septiembre de 2017 en el Barrio Cilla Luz Campestre.
 - Segunda Feria de Desarrollo Social, el 23 de septiembre de 2017, en el Centro Juvenil Amanecer.
 - Jornada capacítate en el BIBLIOBUS del Instituto Municipal de Cultura y turismo en el barrio Altos de Betania.
 - Participación en la Tercera mesa Territorial de Bucaramanga en el acompañamiento social al proyecto de viviendas gratuitas.
 - Acompañamiento del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, Prosperidad Social, junto a Prosperidad Social y el INVISBU; en la socialización de deberes y derechos en el proyecto de la Inmaculada.

	INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA – INVISBU	F: 12.PO.CI
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión: 1.0.
	INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS	Fecha: 03.05.17

- Reunión de Prosperidad Social, INVISBU e Instituciones Nacionales y Municipales para elaboración de propuesta Interinstitucional de intervención inmediata en al proyecto la Inmaculada.
- Jornada lúdica de títeres obra de teatro Infantil LA CUADRA “El gato con botas”
- Socialización con la comunidad del proyecto casas de colores en Colorados, Campestre Norte.
- Reunión con el comité técnico, social y de comunicaciones para la socialización del plan de trabajo y cronograma del proyecto “Pintaramanga”
- Socialización con los propietarios de las propiedades del barrio Colorados a intervenir con el proyecto Pintaramanga en el puente de la novena como hito urbano.
- Reunión aunar esfuerzos interinstitucionales y comunitarios para el bienestar y mejoramiento de la convivencia en la Inmaculada. con los líderes de este proyecto e instituciones como: el INVISBU, ICBF, la defensoría del pueblo, Prosperidad Social y la Policía Nacional
- Socialización e intervención de la Primer jornada de la estrategia “miércoles de convivencia” en Altos de Betania.





1.2.1.2 Plan de Acción e Indicadores del Plan Estratégico.

Seguimiento de la Oficina de Control Interno: La Oficina de Control Interno, el día 30 de octubre de 2017, realizó el seguimiento al Plan Estratégico de la Entidad con corte al mes de septiembre de 2017, realizando seguimiento a los indicadores que permiten medir el grado de avance de los programas que lo conforman, arrojando el siguiente resultado:

PROGRAMA	INDICADOR	META 2017	AVANCE A SEPTIEMBRE	CUMPLIMIENTO %
CONSTRUYENDO MI HOGAR	Número de subsidios complementarios asignados a hogares que cuentan con subsidio nacional.	130	245	100%
	Número de hectáreas para lotes urbanizables "20.000 Hogares felices".	10	2	20%
	Número de soluciones de vivienda entregadas en cualquier modalidad.	300	325	100%
	Número de soluciones de vivienda entregadas para mujeres cabeza de familia.	40	112	100%
	Número de programas implementados y mantenidos de acompañamiento a los usuarios que cumplan condiciones del programa "20.000 Hogares" en su proceso de urbanización.	1	1	100%
MEJORANDO MI HOGAR	Porcentaje de avance en la selección, formulación y ejecución de 200 mejoramientos de vivienda en la zona urbana	40%	15%	37,50%
	Porcentaje de avance en la selección, formulación y ejecución de 150 mejoramientos de vivienda en la zona rural	40%	15%	37,50%
FORMACION Y ACOMPAÑAMIENTO PARA MI HOGAR	Número de familias capacitadas en temas relacionados con vivienda de interés social.	1850,00	3.066	100%
MEJORAMIENTO Y CONSOLIDACION DE	Porcentaje de avance en la titulación de 150 predios fiscales.	40%	20%	50%

	INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA – INVISBU OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS	F: 12.PO.CI
		Versión: 1.0.
		Fecha: 03.05.17

LA CIUDAD CONSTRUIDA	Porcentaje de avance en el diseño y el licenciamiento del proyecto de renovación urbana.	10%	8%	80%
	Número de familias beneficiadas con proyectos de infraestructura social.	1000	660	66%
	Número de viviendas beneficiadas con el proyecto casa de colores.	500	16	3,20%

Se obtiene un cumplimiento del 66.2% en el avance del Plan Estratégico vigencia 2017.

Se aclara que la oficina de Control Interno realiza seguimiento trimestral al Plan de Acción de la Entidad, por lo tanto, el seguimiento correspondiente al mes de octubre, noviembre y diciembre se realizara en el mes de diciembre de la presente anualidad.

1.2.2. Otros Planes Institucionales.

1. Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana 2017.

El Instituto según resolución No. 031 del 27 de enero de 2017 “Por medio de la cual se aprueba la Política de Administración de Riesgos de Corrupción y el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Municipio de Bucaramanga –INVISBU- VIGENCIA 2017, de conformidad a lo establecido en el Decreto 124 de 2016.

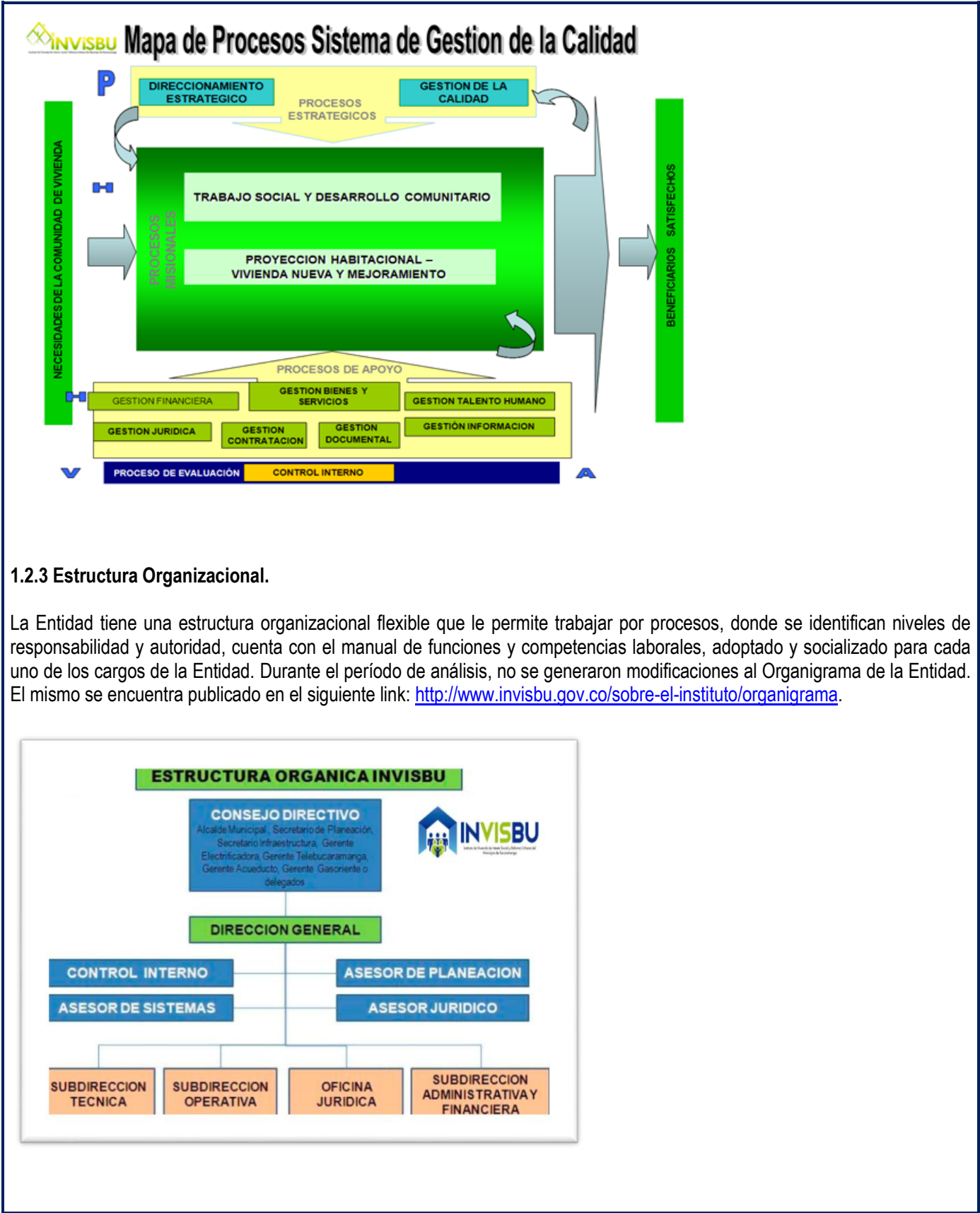
La Oficina de Control Interno efectúa el seguimiento y control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y elabora y publica el respectivo informe, en las fechas estipuladas para el seguimiento y publicación del mismo, dando cumplimiento a lo estipulado en el documento “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano”, capítulo V “Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, puntos 1 y 2, “Seguimientos y fechas de seguimiento y publicación”, respectivamente.

Durante el periodo objeto de este informe, se realizó el segundo informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con corte al 31 de agosto de 2017. Informe elaborado con fecha 14 de septiembre de 2017 y publicado en la página web. Se pueden consultar en el link: http://www.invisbu.gov.co/web_anterior/index.php/servicios-de-informacion/plan-anticorruption.

1.2.2 Modelo de Operación por procesos:

El INVISBU en cumplimiento de su misión, visión Institucional y con el propósito de satisfacer las necesidades de sus clientes (Entidades Estatales, departamentales, municipales y Población Beneficiaria) cuenta con un modelo de operación por procesos con enfoque sistémico, el cual se encuentra debidamente caracterizado, reflejando así las interacciones, las entradas y las salidas, garantizando una ejecución eficiente y el cumplimiento de los objetivos Institucionales. Durante el período de análisis, no se presentaron modificaciones al Mapa de Procesos como se observa a continuación:

	INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA – INVISBU OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS	F: 12.PO.CI
		Versión: 1.0.
		Fecha: 03.05.17



	INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA – INVISBU OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS	F: 12.PO.CI
		Versión: 1.0.
		Fecha: 03.05.17

1.3. COMPONENTE DE ADMINISTRACION DEL RIESGO.

1.3.1. Política de Administración del Riesgo

La Alta Dirección ha definido la siguiente política para la Administración de Riesgos por proceso institucional, la cual se encuentra plasmada dentro de la “Guía de Administración de Riesgos”. Dicho documento está a disposición y conocimiento de todos los servidores públicos a través de la página web del Instituto, en el módulo de calidad.

“La Alta Dirección se compromete a implementar, desarrollar y evaluar la administración de los riesgos administrativos y posibles riesgos de corrupción, mediante el conjunto de estrategias de mitigación que a partir de los recursos (operativos, humanos, físicos, tecnológicos y financieros), fueron consolidados y dispuestos en los planes de manejo determinados para cada riesgo dentro de mapa de riesgos por proceso institucional, al igual con su liderazgo, el apoyo y la participación activa de los Servidores públicos en todos los niveles administrativos del INVISBU y busca el control efectivo de los riesgos, evitando su presentación, alcanzando así un nivel optimizado en el estado de madurez de la administración de riesgos institucional, cumpliendo los criterios establecidos en el componente de administración del riesgo, definido en el Modelo Estándar de Control Interno – MECI”.

La entidad cuenta con un mapa de riesgos elaborado bajo la metodología del DAFP, el cual contó con la participación de los líderes en procesos y equipos de trabajo, en él se identifican el proceso, el objetivo del proceso, los riesgos relacionados con el objetivo del proceso o los programas y proyectos institucionales, las causas, consecuencias o efectos, los controles de acciones para su mitigación.

Por último, es importante resaltar que la Oficina de Control Interno en el Plan Operativo vigencia 2017, estableció las actividades para verificar el seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción, Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos.

2. Modulo Control de Evaluación y Seguimiento

2.1. COMPONENTE AUTOEVAUACION INSTITUCIONAL

2.1.1. Autoevaluación del Control y Gestión.

Como mecanismos de autoevaluación del Control y Gestión, se desarrollaron: La revisión por la Alta Dirección, los comités directivos de seguimiento, los comités institucionales de desarrollo administrativo, los comités de coordinación del sistema de Control Interno y las reuniones de seguimiento por dependencias o procesos. Estos mecanismos de autoevaluación permitieron obtener una visión integral del comportamiento en conjunto de los indicadores de gestión de los procesos, planes operativos, de adquisiciones, proyectos de inversión, la obtención de sus metas y de los resultados previstos, así como la identificación de desviaciones sobre las cuales se tomaron los correctivos necesarios que garantizaron el cumplimiento de los objetivos.

Para la vigencia 2017, la Entidad adelanta los siguientes comités institucionales, en los cuales la Oficina de Control Interno participó como invitada con voz, pero sin voto, cuyo fin último fue la asesoría y acompañamiento en el cumplimiento de la gestión de las dependencias y/o procesos de la Entidad, a saber:

- ❖ Comité de Conciliación.
- ❖ Comité anti tramites y de gobierno en línea.
- ❖ Comité Sostenibilidad Contable.
- ❖ Comité de Desarrollo Institucional.
- ❖ Comité de Archivo.
- ❖ Comité Comisión de Personal.
- ❖ Comité de Convivencia Laboral.

	INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA – INVISBU OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS	F: 12.PO.CI
		Versión: 1.0.
		Fecha: 03.05.17

- ❖ Comité de Ética.
- ❖ Comité de Bienestar Social.
- ❖ Comité de Plan Anual de Adquisiciones.
- ❖ Comité de Inversiones Financieras.
- ❖ Comité de Proyecto de Aprendizaje en Equipo – PAE-.
- ❖ Comité de seguimiento al acuerdo colectivo suscrito entre el INVISBU y las organizaciones sindicales SINTRAMUNICPALES y SUNET.
- ❖ Comité Directivo del Sistema Integrado de Gestión.
- ❖ Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno.

La Oficina de Control Interno, realiza seguimiento trimestral al cumplimiento en la realización y actualizaciones normativas de los Comités Institucionales.

La Autoevaluación Institucional se realiza a través del seguimiento al Sistema de Gestión de MECI-CALIDAD, realizado por la oficina de control interno, como son: Seguimiento a las acciones del mapa de riesgos, al Plan Estratégico, Indicadores de procesos, a los Planes de Mejoramiento. La información se consolida en informes que son socializados a la Alta Dirección y los líderes de los procesos, los cuales constituyen como insumo para la toma de decisiones y direccionamiento de nuevas directrices.

2.1.2 Promover la Cultura del Control:

Para el periodo objeto de análisis, la Oficina de Control Interno dio continuidad a la Estrategia de “Fortalecimiento de la cultura del autocontrol, autogestión y autoevaluación para el mejoramiento continuo, la cual se ha desarrollado a través de la ejecución de actividades, tales como:

- ❖ Acompañamiento los comités institucionales.
- ❖ En concordancia con la cultura del autocontrol, la Oficina de Control Interno realiza seguimiento permanente a los planes de acción, mapas de riesgo de gestión y de corrupción e indicadores de gestión.
- ❖ Brinda asesorías en temas afines al control interno por solicitud de las dependencias.
- ❖ Enfatiza en la realización de análisis de causas a partir de la medición de los riesgos, indicadores y demás elementos que les permita a los líderes de los procesos realizar la autoevaluación de la gestión tomando la acciones pertinentes.
- ❖ A través de los diferentes seguimientos realizado por la OCI, en las dependencias alimenta el proceso de evaluación y fortalecimiento continuo para mejorar el sistema de control de la entidad.

2.2. COMPONENTE AUDITORIA INTERNA

2.2.1. Auditoría Interna.

La Oficina de Control Interno da cumplimiento al programa de auditorías internas para la presente vigencia, aprobado por el Comité de Coordinación de Control interno. En el periodo objeto del presente informe se adelantaron las siguientes auditorías de gestión:

Auditoria al proceso de Gestión Jurídica vigencia 2017
Auditoria al proceso Gestión Financiera vigencia 2016-2017
Auditoría al proceso Gestión Talento Humano vigencia 2017

De un total de cinco (5) auditorías de gestión programadas para la vigencia 2017, se han adelantado tres (3), correspondiente al 60% de cumplimiento.

	INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA – INVISBU OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS	F: 12.PO.CI
		Versión: 1.0.
		Fecha: 03.05.17

El líder del proceso de Gestión jurídica, formuló el plan de mejoramiento de los hallazgos levantados en la auditoría integral al proceso, adelantada entre los meses de abril a julio de 2017, cuyo seguimiento se efectuará en el mes de diciembre de 2017.

El líder del proceso de Gestión Financiera, formuló el plan de mejoramiento de los hallazgos levantados en la auditoría integral al proceso, adelantada entre los meses de abril a julio de 2017, cuyo seguimiento se efectuará en el mes de diciembre de 2017

Dentro del Plan Operativo de Control Interno para el año 2017, se determinaron 33 actividades de seguimiento y evaluación. A la fecha se han elaborado aproximadamente ciento veintiséis (126) informes de seguimiento, socializados con la Alta Dirección y con los líderes de procesos, los cuales contienen observaciones, sugerencias y recomendaciones a las que según la frecuencia establecida en el Plan Operativo de Control Interno se le realiza el respectivo seguimientos.

2.3. COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

2.3.1. Plan de Mejoramiento

La Oficina de Control Interno, realiza dentro del procedimiento de las auditorias integrales o de manera independiente como seguimiento programado en el Plan Operativo de Control interno, el seguimiento al plan de mejoramiento de cada proceso auditado y al Plan de Mejoramiento Institucional, obteniendo evidencia de la ejecución de las actividades contempladas, determinando aquellas que requieren de un seguimiento especial, como insumo para ajustar los mapas de riesgos y, llegado el caso, establecer seguimiento continuo incorporándolo en el Plan Operativo de Control Interno. Dicha información se consolida en el informe final que es compartido con los líderes de procesos y la Alta Dirección.

Es de resaltar, que a la fecha el Instituto no posee Plan de Mejoramiento Institucional debido a que, en la vigencia 2015, en auditoría realizada por la Contraloría Municipal de Bucaramanga, no se encontraron hallazgos., lo que generó que en la vigencia de 2016 no programaran auditoria con enfoque gubernamental para el Instituto.

3. Modulo Eje Transversal: Información y Comunicación.

3.1 Información y Comunicación Interna y Externa

3.1.1 Fuentes de Información Externa.

3.1.1.1 peticiones, sugerencias, quejas y/o reclamos.

El Instituto tiene identificados los mecanismos de recolección de información externa, así:

- ❖ Formulario web para la recepción de PSQRMPIS y C,
- ❖ Buzón de sugerencias.
- ❖ Atención presencial en ventanilla única.
- ❖ Correo electrónico.
- ❖ Participación ciudadana.
- ❖ Charlas institucionales participativas.
- ❖ Chat interactivo de atención al ciudadano.
- ❖ Atención personalizada por parte de la Directora del Instituto.
- ❖ Encuesta de satisfacción al cliente.

	INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA – INVISBU OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS	F: 12.PO.CI
		Versión: 1.0.
		Fecha: 03.05.17

El Instituto tiene establecido dentro de los procedimientos del proceso de Direccionamiento Estratégico, el procedimiento para la atención de “peticiones, quejas y reclamos”, identificada con el formato No. PR:02.PO-DE.

3.1.1.2. Transparencia, participación y servicio al ciudadano:

Como elemento primordial en Pro de la transparencia, participación y servicio al ciudadano, el Instituto cuenta con el sitio web www.invisbu.gov.co en donde se publican los siguientes documentos públicos, como son: informes financieros, informes de gestión, informes de control Interno, plan de acción, plan estratégico, relación de contratos efectuados, acuerdos, resoluciones, notificaciones, programas de vivienda trámites y servicios inscritos, política de calidad de la Entidad, plan anticorrupción 2017, actas de gobierno en línea 2017, opción de PQR; también se dispone de un chat interactivo, un foro de participación ciudadana y la publicación de noticias, entre otras. La página ha sido visitada, en el periodo de Enero a Octubre de 2017, 996.463 veces.

Se hace uso de las redes sociales como Facebook con una vinculación de 4.897 personas y Twitter con una vinculación de más de 287 personas. Son herramientas funcionales, teniendo en cuenta que la información se actualiza en tiempo real.



Adicionalmente, el INVISBU cuenta con una oferta institucional, debidamente publicada en página web y en las instalaciones del instituto, en las puertas de acceso a las oficinas; la cual establece temas, horarios de atención y nombres de los funcionarios disponibles para que los ciudadanos presenten sus inquietudes y obtengan información relacionada con temas de adquisición de vivienda.

	INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA – INVISBU OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS	F: 12.PO.CI
		Versión: 1.0.
		Fecha: 03.05.17

OFERTA INSTITUCIONAL INVISBU			
TEMA	DESCRIPCION		
ATENCION PUBLICO EN GENERAL	Calle 36 No. 15-32 Piso 3 Y 4 Horarios: Lunes a viernes, 7:30 a.m. – 11:45 am ; 1:00 p.m. 5:00 p.m.		
RECEPCION DE CORRESPONDENCIA	Subdirección Administrativa de INVISBU Calle 36 No. 15-32 Piso 4 Horarios: Lunes a viernes, 7:30 a.m. – 11:45 am ; 1:00 p.m. 5:00 p.m. Funcionario: Carlos Amaya		
CHARLAS INFORMATIVAS DIARIAS LUNES A VIERNES Atención a la comunidad: postulaciones a subsidios de vivienda, trámites y proyectos	Subdirección Operativa de INV INIVISBU capacitó a administradores Calle 36 No. 15-32 Piso 4 SALON DE CONFERENCIAS (capacidad 30 personas) Horarios: 8:30 a.m. a 9:30 am y 2:00 p.m. a 3:00 (aproximadamente 1 hora diaria) Funcionario: Wilson Ríos Quintero, Jackeline Silva, Juan Carlos Roperero, Olga Calderón		
CHARLAS INFORMATIVAS PREINSCRITOS PROYECTO CIUDAD HOGARES FELICES	Gerente Proyecto Ciudad Hogares Felices Calle 36 No. 15-32 Piso 4 - SALON DE CONFERENCIAS CAPACIDAD 30 PERSONAS Horarios: Miércoles y Viernes 10:30 a.m a 11:30 a.m Funcionario: Arq. Joaquín Augusto Tobón Blanco		
ATENCION POR LA DIRECTORA	Dirección INVISBU Calle 36 No. 15-32 Piso 3 Horarios: Miércoles 2:30 p.m a 5:00 p.m. Funcionario: Arq. Aychel Patricia Morales Suescun		
INFORMACION TECNICA DE PROYECTOS	Subdirección Técnica de INVISBU Calle 36 No. 15-32 Piso 4 Horarios: Lunes a viernes 7:30 a.m. – 11:45 am ; 1:00 p.m. 5:00 p.m. Funcionarios: Edith María Laguado, Carlos Javier Núñez, Cesar Stapper, Roque Arenas		
REGISTRO CONSTRUCTOR, REPRESENTACION LEGAL Y PERMISOS DE VENTA (Atención personal - Revisión y Entrega certificados)	Oficina Jurídica de INVISBU Calle 36 No. 15-32 Piso 3 Horarios: Martes a Viernes 2:00 p.m. – 5:00 p.m. Funcionarios: Adnerys Amoroch		
PAGINA WEB INSTITUCIONAL	www.invisbu.gov.co		
ATENCION TELEFONICA	Conmutador 6577000 - Subdirección Operativa Ext. 122 Subdirección Técnica Ext. 107- Oficina Jurídica Ext. 106 - Secretaria Dirección Ext. 102		

3.1.1.2 Informe de resultados de la medición de la satisfacción de los clientes externos.

El Instituto tiene como parámetro de control para medir el cumplimiento de su objetivo, la aplicación de las encuestas de satisfacción al cliente (F:10.PO.SIG), la cual es diligenciada por los usuarios que requieren los servicios de la dependencia operativa y jurídica, (propiedad horizontal y reubicaciones). Dicha encuesta califica las siguientes características del servicio: calidad de la información y de la atención prestada por medio del funcionario de la dependencia, la oportunidad en la atención y las instalaciones físicas donde se presta el servicio.

Trimestralmente, la oficina Asesora de Planeación, realiza el informe de satisfacción del cliente, cuyo objetivo es “determinar el grado de satisfacción de los clientes del INVISBU con relación a los servicios brindados por la Institución, detectando aspectos o factores que estén incidiendo en la calidad de los servicios prestados”.

El informe contiene cuatro (4) criterios:

- ❖ **Atención:** Se pide que el cliente califique ¿Cómo fue el trato que recibió del funcionario que lo atendió?
- ❖ **Desempeño:** Se pide que el cliente califique ¿Cómo fue la información suministrada en el servicio y/o asistencia recibida?
- ❖ **Infraestructura:** Se pide que el cliente califique ¿Cómo considera el estado de los espacios donde fue atendido?
- ❖ **Expectativas:** Se pide que el Cliente califique su satisfacción frente al servicio prestado.

SERVICIO	ENCUESTAS REALIZADAS	% SATISFECHO	% INSATISFECHO
Trabajo Social y Desarrollo Comunitario	403	97,50%	2,50%
Propiedad Horizontal	82	94,4	5,6
Reubicaciones	21	100%	0%
Procesos Judiciales	6	100%	0%

Jurídica	23	100%	0%
Titulaciones	4	100%	0%

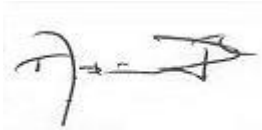
Del seguimiento realizado se entiende que del periodo comprendido del 1° de julio al 30 de septiembre se atendieron DOS MIL CIENTO CINCUENTA Y OCHO (2.158) personas y se realizaron un total de QUINIENTOS TREINTA Y NUEVE (539). Se observa que el 96% de usuarios encuestados se encuentran satisfechos con la atención, la información y los espacios físicos ofrecidos por el Instituto.

ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La Oficina de Control Interno recomienda continuar desarrollando acciones de asesoría, acompañamiento, y seguimiento que contribuyan a lograr un sistema de gestión que opere con calidad y con niveles altos de satisfacción de los clientes por los servicios prestados; al igual que un sistema propositivo y participativo que impulse en forma permanente la mejora continua.

- ❖ La Oficina de Control Interno recomienda a todos los líderes de procesos, la presentación de la información requerida en las fechas estipuladas.
- ❖ Revisar el Código de Ética de la entidad.
- ❖ Se recomienda a la Subdirección Administrativa y Financiera, incluir en el proceso de Talento Humano, campañas con publicación de mensajes y actividades lúdicas con relación a los valores institucionales.
- ❖ Se recomienda al líder de cada proceso la consolidación de la información a su cargo, con el fin de presentar oportunamente las solicitudes requeridas por esta oficina.
- ❖ Dar cumplimiento a las actividades contempladas en el Plan Anual de Bienestar social, Estímulos e Incentivos, según lo aprobado en Resolución No. 082 de 2017.
- ❖ Se recomienda la revisión de los procesos y procedimientos periódicamente por los responsables, estableciendo

Revisó y aprobó



ADRIANA DURAN CEPEDA
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó:
Nathalia Andrea Coronel Granados.
Profesional Contratista OCI



	INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA – INVISBU OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS	F: 12.PO.CI
		Versión: 1.0.
		Fecha: 03.05.17