	INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERÉS 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

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO		
Jefe de Control Interno	Adriana Durán Cepeda	Período evaluado: Marzo – Junio de 2017
		Fecha de elaboración: Julio 05 de 2017

De conformidad con las disposiciones establecidas en el artículo 9° de la Ley 1474 de 2011, “Reportes del responsable de Control Interno”, 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 de modelo estándar de Control Interno MECI – Decreto 943 de Mayo 21 de 2014, presenta el informe pormenorizado con corte al 30 de junio de 2017.

1. MODULO PLANEACION Y GESTION:

1.1. Componente Talento Humano:

1.1.1. Acuerdos, compromisos y protocolos éticos:


Se identifican los actos administrativos que adoptan los documentos con los principios y valores de la Entidad, así:

Mediante la resolución No. 539 de diciembre 30 de 2005, el Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana del Municipio de Bucaramanga (INVISBU), crea y adopta el código de ética para el Invisbu, documento que comprende el conjunto de acuerdos, compromisos o protocolos éticos, que definen el estándar de conducta de la entidad pública, estableciendo las declaraciones explícitas que en relación con las conductas de los servidores públicos, son acordados en forma participativa para la consecución de los propósitos de la Entidad. Su última actualización se realizó el día 8 de junio de 2017 y se encuentra publicado en la página web institucional.

Según la resolución No. 1894 de 2008, el Invisbu construye y adopta el código del buen gobierno, por medio del cual se implementan las políticas, normas, sistemas y principios éticos, que rigen el direccionamiento, funcionamiento, el manejo de la información y el desarrollo de los proyectos estratégicos.

La Oficina de Control Interno propende por la aplicabilidad de los valores y los principios establecidos en el Manual al interior de cada proceso y dependencia.

Valores Éticos	Principios
<ul style="list-style-type: none"> ● Compromiso ● Respeto ● Sinceridad ● Honradez 	<ul style="list-style-type: none"> ● Servicio ● Solidaridad ● Trabajo en equipo ● Solidaridad ● Calidad ● Competencia ● Sentido de pertenencia ● Eficiencia ● Celeridad ● Orden ● Confiabilidad

	INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERÉS 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

1.1.2. Desarrollo del talento humano:

1.1.2.1 Manual de funciones, competencias y requisitos:

El Manual de Funciones es la herramienta que le permite a la Entidad gestionar de manera eficaz y eficiente el talento humano. Durante la vigencia 2017 el Manual de Funciones para los empleos de carrera administrativa no presenta modificaciones. La última actualización se realizó según 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 del 28 de febrero de 2017, se adoptó 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, reglamentado parcialmente por el Decreto Nacional 1227 de 2005. Así mismo, se establecieron las modalidades de capacitación según cuatro áreas funcionales, así:

Programa de Inducción y Re inducción:


➤ Se realizó la inducción sobre el sistema integrado de gestión así: Mayo 19 de 2017 funcionarios de la subdirección técnica y mayo 26 personal de la Subdirección operativa.

Misionales o técnicas:

En esta modalidad se han adelantado las siguientes actividades:

- La Alta Dirección en coordinación con el área Operativa, ha brindado capacitaciones a los ciudadanos en temas relacionados con Vivienda de interés Social y Propiedad Horizontal.
- El Instituto en cooperación con la Lonja de Propiedad Raíz de Santander, realizaron el día 09 de Junio, el segundo “Encuentro Regional de Administradores de Propiedad Horizontal”, con la participación de representantes de los conjuntos habitacionales de la ciudad. El certificado de asistencia al evento y el material de trabajo del seminario, se puede descargar a través del [Módulo de Certificaciones del INVISBU \(www.certificaciones.invisbu.gov.co\)](http://www.certificaciones.invisbu.gov.co).
- El 22 de junio de 2017, se realizó, por parte de la dependencia de Propiedad Horizontal, la jornada de liderazgo, comunicación asertiva y Ley 675 de 2001 por la cual se reglamenta el régimen de propiedad horizontal, dirigida a los miembros de los consejos de administración y administradores de los proyectos Campo Madrid, Altos de Betania y La Inmaculada.




	INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERÉS 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

De Gestión:

➤ El día 31 de mayo de 2017, la dependencia de Propiedad Horizontal realizó una jornada de capacitación dirigida a los funcionarios de la dependencia Operativa en temas relacionados con la Ley 675 de 2001, “Régimen de Propiedad Horizontal”.

El Programa del Plan Institucional de Capacitación y de Bienestar Social, Estímulos e Incentivos de 2017, se ha desarrollado de la siguiente manera:

De las ocho (8) actividades contempladas en el programa, a la fecha del presente informe se han desarrollado tres (3), así:

- Evaluación de desempeño: Efectuada en el mes de febrero de 2017
- Relaciones interpersonales y trabajo en equipo: Efectuada el 19 de abril de 2017
- El poder de las palabras: Realizada el 30 de marzo de 2017

Quedan pendiente de ejecución las siguientes capacitaciones:

- Contratación pública: Se socializó a través de correo institucional con todo el personal el diplomado adelantado por la Escuela Superior de Administración pública ESAP, para motivar su participación.
- Evaluación riesgo Psicosocial: No se ha adelantado gestión.
- Servicio al cliente: Programada para el mes de Julio de 2017.
- Manejo efectivo del estrés: Programada para el mes de Julio de 2017.
- Higiene Postural: No se ha adelantado gestión.

Desarrollo del programa de bienestar social e incentivos:


La responsabilidad de formular, ejecutar y evaluar los programas de bienestar recae sobre la Subdirección Administrativa y Financiera, 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.

Actividades del programa de bienestar ejecutadas:

- Se dio cumplimiento al programa vacacional, a través del plan recreativo y de turismo suscrito con la Caja de Compensación Familiar, para todos los funcionarios de planta del Instituto.
- Se dio cumplimiento al programa de promoción y prevención en salud, con la realización de las siguientes campañas:
 - ✓ Salud visual. Se realizó la campaña de higiene visual el día 27 de junio de 2017 para todos los funcionarios de planta del Instituto.
 - ✓ Control de talla y peso: Del 6 al 10 de marzo de 2017 se realizó la semana de la salud, con la participación de todo el personal del Instituto. Se adelantaron actividades como la toma de masa corporal, toma de glucometría, realización de pausas activa.
 - ✓ Jornadas anti estrés: Se brindó a los funcionarios actividades como la bailoterapia y sesiones de spa, con la colaboración de la ARL.
- Del programa recreacional y vacacional se han celebrado fechas especiales de una manera muy especial como es el día de la mujer y el día de la secretaria.

A su vez, 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 en el periodo objeto de análisis, se desarrollaron los siguientes compromisos:



	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

❖ **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, por 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.

❖ **Jornada recreativa:** El Instituto suscribió contrato 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.

1.1.2.4. Sistema de Evaluación del desempeño:


De acuerdo con lo informado por el Área de Talento Humano, el 15 de febrero de 2017, se realizó la evaluación de desempeño vigencia 2016 y concertación de objetivos vigencia 2017. La primera evaluación de desempeño de la presente vigencia se realizará en el mes de agosto de 2017. Se evaluará un total de diecisiete (17) funcionarios de carrera administrativa y provisionalidad, correspondiente a seis (6) dependencias, así:

Dependencia	No. de Funcionarios Evaluados carrera Administrativa	No. de Funcionarios Evaluados en provisionalidad
Dirección	2	0
Administrativa y Financiera	3	3
Técnica	1	2
Jurídica	2	0
Archivo	2	0
Operativa	1	1

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. Se establece un componente estratégico denominado “Ciudad Hogares Felices”, conformado por cuatro

	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

(4) programas y doce (12) proyectos con objetivos/meta institucionales, para el cabal cumplimiento de las funciones así como los respectivos indicadores que permitieron evaluar los resultados obtenidos., así:

Programa	Meta/Objetivo
▣ Construyendo mi hogar:	Subsidios complementarios (Construcción) Gestión de suelo urbanizable Acompañamiento social Gestión de soluciones de vivienda Acceso preferencial para mujeres
➤ 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 Reforma Urbana

El grado de avance del Plan Estratégico para la vigencia 2017, con corte a junio 30 de 2017, es el siguiente:

PROGRAMA	INDICADOR	META 2017	EJECUCION 2017	% CUMPLIMIENTO
CONSTRUYENDO MI HOGAR	Número de subsidios complementarios asignados a hogares que cuentan con subsidio nacional.	130	27	20.8%
	Número de hectáreas para lotes urbanizables «Ciudad Hogares felices».	10	2	20%
	Número de soluciones de vivienda entregadas en cualquier modalidad.	300	306	100%
	Número de soluciones de vivienda entregadas para mujeres cabeza de familia.	40	100	100%
	Número de programas implementados y mantenidos del acompañamiento a los usuarios que cumplan condiciones del programa «Ciudad Hogares Felices» en su proceso de urbanización.	1	1	100%
MEJORANDO MI HOGAR	Porcentaje de avance en la selección, formulación y ejecución de mejoramientos de vivienda en la zona urbana	40%	5%	12.5%
	Porcentaje de avance en la selección, formulación y ejecución de mejoramientos de vivienda en la zona rural	40%	5%	12.5%



INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERÉS 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

FORMACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PARA MI HOGAR	Número de familias capacitadas en temas relacionados con vivienda de interés social.	1.850	2.860	100%
MEJORAMIENTO Y CONSOLIDACIÓN DE LA CIUDAD CONSTRUIDA	Porcentaje de avance en la titulación de predios fiscales.	40%	10%	25%
	Porcentaje de avance en el diseño y el licenciamiento del proyecto de renovación urbana.	10%	4%	40%
	Número de familias beneficiadas con proyectos de infraestructura social.	1.000	660	66%
	Número de viviendas beneficiadas con el proyecto casa de colores.	500	16	3.2%

TOTAL GENERAL DE CUMPLIMIENTO: 50%

Durante los meses de marzo a junio de 2017, se aprobaron las siguientes SSEPIS en el Banco de programas y proyectos de inversión municipal de la Secretaría de Planeación Municipal, a saber:



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	NOMBRE DEL PROYECTO	BANCO DE PROYECTOS	VALOR MGA
Construyendo mi hogar	Subsidio y asignación de recursos complementarios para hogares con subsidio nacional y objeto de reubicación y pobreza extrema	SSEPI No. 20160680010221	\$1.514.553.169
	Formulación y diseño de proyectos de vivienda de interés social en el Municipio de Bucaramanga	SSEPI No. 20170680010001	\$1.100.600.000
	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
Mejorando Mi Hogar	Construcción de obras y apoyo técnico y social para mejoramientos de vivienda urbana y rural de Bucaramanga	SSEPI No. 20170680010010	\$920.000.000
Formación y acompañamiento para mi hogar	Formación y acompañamiento social a ciudadanos interesados en vivienda y hogares beneficiarios de proyectos de vivienda de INVISBU	SSEPI No. 20170680010003	\$81.350.000
Mejoramiento y Consolidación de la ciudad construida	Asistencia jurídica para la titulación de predios fiscales y la atención a trámites de propiedad horizontal	SSEPI No. 20160680010223	\$189.740.000
	Construcción y puesta en funcionamiento del parque infantil en la Urbanización Campo Madrid	SSEPI No. 20170680010024	\$200.000.000
	Construcción de obras de urbanismo y redes de servicios públicos para la urbanización Norte Club	SSEPI No. 20170680010007	\$934.288.506
	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. 20170680010058	\$1.400.000.000
	Estudios y diseños de obras de mitigación de talud en urbanizaciones la 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	\$1.277.011.529



	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

Se ha adelantado la siguiente gestión de recursos:

	<p>Entidad: Departamento Prosperidad Social (DPS)</p> <p>Destinación de los recursos: Mejoramiento de vivienda urbana y rural</p> <p>Valor recursos solicitados: \$2.375.861.842</p> <p>Familias beneficiadas: 320 familias</p> <p>Radicado el 13 de marzo de 2017.</p>
--	---


	<p>Entidad: Ministerio de Agricultura</p> <p>Destinación de los recursos: Mejoramiento de Vivienda Rural</p> <p>Valor Recursos solicitados: 16 SMMLV por mejoramiento</p> <p>Familias beneficiadas: 150 familias</p> <p>Radicado el 27 de Marzo de 2017.</p> <p>Se obtuvo respuesta el día 6 de abril de 2017 agradeciendo la solicitud y se nos solicita un tiempo de espera para la distribución de recursos.</p>
---	---

Proyectos en ejecución:

❖ **Proyecto San Ignacio Real: 104** viviendas bifamiliares. Está por definir la fecha de entrega. Con un 90% de ejecución.

Proyecto Norte Club I: 240 apartamentos. Se proyecta la entrega para el segundo semestre de 2017. Presenta un porcentaje de ejecución del 90%.



	INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERÉS 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

❖ **Proyecto Reserva la Inmaculada:** de 810 apartamentos que conforman el proyecto, se realizó entrega de 307 viviendas correspondiente al 38% y se han escriturado 730 viviendas, correspondiente al 90%.

❖ **Renovación urbana “Ciudadela Santo Tomás”:** El área de planificación para el desarrollo del proyecto de renovación urbana, está ubicado en los barrios Chapinero y Comunero, comprendido entre la calle 4 a la calle 9 y la carrera 15 a la carrera 19.

Actividades en curso:

- ❖ Diagnóstico del proyecto.
 - ❖ Análisis de normativa Nacional y Municipal.
 - ❖ Determinantes normativos: tratamientos, modalidades de suelo, amenazas, indicadores urbanos, densidades, perfil viario.
 - ❖ Determinantes de gestión: análisis de los sistemas estructurantes: trazado urbano, sistema del uso del suelo y actividades urbanas, equipamientos urbanos, sistema predial - tejido edilicio.
- ❖ **Norte Club Tiburones Fase II:** Ubicado en el lote antiguo Club Tiburones, destinado a vivienda de interés prioritario para ahorradores «VIPA», por valor de \$15.492.057.000, valor por vivienda 70 SMMLV (\$51.640,190) que beneficiara a trescientas (300) familias. Actualmente se está adelantando el levantamiento topográfico, el estudio de suelos y el diseño urbanístico y arquitectónico. En proceso se encuentra el diseño estructural, hidrosanitario y eléctrico.

❖ **Proyecto Pintaramanga.**



Dentro del programa “Casas de colores” del Plan Estratégico del Instituto, el 23 de junio se realizó el lanzamiento oficial por parte del Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana de Bucaramanga, INVISBU, del programa que transformará las fachadas de los barrios más humildes de la ciudad, Pintaramanga. El programa tendrá una inversión cercana a los mil millones de pesos por parte de la Alcaldía de Bucaramanga, A través de un convenio entre el Instituto de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana de Bucaramanga, Invisbú, y la Universidad de Santander, UDES.

El programa está estructurado en tres componentes para su desarrollo: el componente social, de comunicaciones, y artístico; y el componente técnico. Los dos primeros se están desarrollando con el apoyo de la Universidad de Santander, UDES. El componente social consiste en visitar a las familias, obtener la aprobación por parte de ellas para hacer la intervención de las fachadas. Esta labor se adelantó en los barrios Colorados y la estación de Café Madrid. Luego viene un trabajo comunitario para definir colores y trazados artísticos. Una vez se tengan estos aspectos constituidos se procederá a estructurar un proceso licitatorio para cumplir el componente técnico, en el que la firma seleccionada procederá a pintar las viviendas con el acompañamiento de la comunidad.

Para la presente vigencia, el INVISBU la meta a cumplir es la de pintar 500 viviendas. Para el lanzamiento oficial del programa en la ciudad, se hizo la primera intervención artística del muro aldaño al Puente de La Novena que benefició al barrio Villas de Romero.



INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERÉS 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



¿PENSANDO EN MEJORAR SU VIVIENDA?

Revise los requisitos y documentos para verificar si aplica dentro del Proyecto de Mejoramiento de Vivienda Urbana.

Para el **sector urbano**, la **Convocatoria 2017** aplica para los barrios Colorados, El Rosal, Girardot, María Paz, Café Madrid, Campesino Norte, Norte Bajo, San Rafael, La Joya, Alfonso López, Cristal Alto y San Expedito.

REQUISITOS	DOCUMENTOS
<ol style="list-style-type: none"> 1- Confirmar su hogar arrendándose este como el confirmado por los compañeros, las uniones mantas de hecho, incluyendo los papeles del mismo sexo, en grupos de personas unidas por vínculos de parentesco hasta tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad y parentesco civil, que ocupan un mismo espacio habitacional y residen en el lugar permanente para el mejoramiento. 2- No haber sido beneficiario de subsidio de vivienda nueva o usada, construcción en sitio propio o mejoramiento a nivel nacional, departamental o municipal. 3- La vivienda no puede estar localizada en zona de alto riesgo, barrio no legalizado y debe contar con permisos de servicios públicos no convalidados. 4- Aceptar la propiedad de la vivienda objeto de mejoramiento. 5- Contar con SOBEI de Bucaramanga. 6- Estar a paz y salvo con el Municipio por concepto de impuesto predial. 	<ol style="list-style-type: none"> 1- Copia otitulada de cedula nacional de edad. 2- Certificado de Libertad y tradición con fecha de expedición no mayor a 30 días. 3- Copia de último recibo público de arrendamiento y entrega. 4- Copia último recibo de pago de impuesto predial. 5- Certificación de víctima del conflicto o población desplazada si aplica. 6- Certificación médica de discapacidad vigente si aplica. <p>Nota: los requisitos mencionados sobre el hogar no deben ser repetidos a cada 03 meses en caso de nuevos hogares sujetos.</p> <p>La documentación debe presentarse legajada en una carpeta de cartón tamaño oficio.</p>

Cronograma de la Convocatoria:


ACTIVIDAD	FECHAS
Socialización de requisitos y documentos a presentar con los presidentes de Junta de Acción Comunal.	Del 10 de Junio al 14 de Junio de 2017.
Apertura convocatoria recibir documentación de postulantes.	Del 10 de Junio al 31 de Julio de 2017.
Cierre de convocatoria recibir documentación de postulantes.	31 de Julio de 2017.
Revisión y verificación documental.	Del 10 de Julio de 2017 al 13 de Julio de 2017.
Generación primera lista de elegibles.	13 de Julio de 2017.
Nueva revisión y social.	Del 17 de Julio al 28 de Julio de 2017.
Generación lista definitiva de elegibles.	31 de Julio de 2017.

Se adelantó el proceso de licitación LP-02-2017 con el que se busca adjudicar las obras para el mejoramiento de sesenta y un (61) viviendas de Bucaramanga y zonas rurales, proceso en el que se invertirán \$413 millones 847 mil pesos mcte. (\$413.847.000), con un plazo de ejecución de cuatro (4) meses, a partir de la fecha de inicio del contrato y que contó con la participación de ocho proponentes durante el proceso de recepción de propuestas de constructores interesados. El cierre de la adjudicación se realizó el 28 de junio en las oficina del Instituto.

Los beneficiarios para los mejoramientos fueron seleccionados mediante convocatorias que se realizaron en la vigencia 2016 y que se extendieron a las comunidades que habitan el sector rural. Tendrán la posibilidad de hacer intervenciones en saneamiento básico, consistente en arreglo de cocinas, baños, pisos y obras menores que no requieran licencia de construcción.

Para el sector urbano la convocatoria aplica para los barrios Colorados, El Rosal, Girardot, María Paz, Café Madrid, Campesino Norte, Norte Bajo, San Rafael, La Joya, Alfonso López, Cristal Alto y San Expedito.



	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

Proceso de reubicación para las familias afectadas del sector Las Delicias:

El sector de Las Delicias fue declarado hace ocho años como zona de riesgo. El Municipio de Bucaramanga se comprometió, tras una acción popular interpuesta por los afectados tras la declaratoria de calamidad, con adelantar las actividades para su reubicación y brindarles la oportunidad a las familias de tener vivienda propia. Las trece (13) familias que fueron afectadas por la falla geológica del sector de Las Delicias hace ocho años iniciarán el proceso de reubicación con el que tendrán nuevamente casa propia en la urbanización Reserva La Inmaculada, proyecto urbanístico de Vivienda de Interés Prioritario adelantado por el Invisbu. Los recursos serán de sesenta y cinco (65) SMLMV a 2017, por unidad de vivienda más cinco (5) SMLMV representados en el terreno. Se estima culminar satisfactoriamente este proceso a finales del mes de julio.

Acompañamiento social:

Respecto al proyecto “Ciudad Hogares Felices”, se han realizado acompañamientos sociales a la población interesada, y a los beneficiarios de los proyectos ejecutados por el Instituto, derivándose las siguientes actividades

PROYECTO	SUB-ACTIVIDADES
Mejoramientos de vivienda urbana y rural	Entrega de documentación (carpeta) a postulantes que no cumplen con requisitos para aplicar al subsidio.
	Recepción de documentos de postulación para mejoramiento urbano.
	Visita a los postulantes de los mejoramientos rurales.
Acompañamiento social para los beneficiarios de los proyectos ejecutados por INVISBU y comunidad en general.	Capacitación y socialización a familias en temas de oferta Institucional del INVISBU.
	Acompañamiento a líderes comunitarios de las comunas y corregimientos del municipio de Bucaramanga.
	Citaciones a conciliaciones a la comunidad que presente problemas de convivencia en los proyectos de vivienda gratuita.
	Acompañamiento y apoyo en propiedad horizontal en las asambleas generales de los proyectos de vivienda gratuita.
	Activar la ruta de atención interinstitucional en casos especiales que se presenten en los proyectos.
	Instalación de la primera y segunda Mesa Territorial de acompañamiento vivienda gratuita.
	Instalación de la submesa de enlaces municipales de acompañamiento social proyectos gratuitos.
	Atención a ediles y presidentes de Juntas de acción comunal JAC .
	Acompañamiento de programas de integración comunitaria de la Secretaria de Salud.
	Socialización del diseño de obras del CDI y de la biblioteca del proyecto Campo Madrid.
	Jornada ambiental en el proyecto La Inmaculada con el acompañamiento de la policía ambiental para intervención frente a la convivencia y tenencia de mascotas.
	Realización de la primera feria inmobiliaria para población desplazada con carta cheque.



INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERÉS 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

Participación en los consejos de seguridad en los proyectos La Inmaculada y Campo Madrid.
Jornada de "regístrate" en los proyectos de Campo Madrid y La Inmaculada, con acompañamiento de la Registraduría de Bucaramanga.
Jornada de "Diviertete" en el proyecto Campo Madrid, con el apoyo del Inderbu.
Jornada de capacitación con el "Bibliobus", en el proyecto de Campo Madrid.
Socialización en la Urbanización Villa Romero sobre la intervención de culatas.
Verificación de habitabilidad de apartamentos en el proyecto Campo Madrid identificados como arrendados en registros anteriores.
Inauguración el proyecto "Pintaramanga", en la Urbanización Villa Romero.
Solicitud de la entrega de los predios del pantano a los beneficiarios de viviendas gratuita



SOCIALIZACION EN LA URB. VILLA ROMERO SOBRE LA INTERVENCIÓN DE CULATAS



CAPACITACIONES A FAMILIAS EN TEMAS DE OFERTA INSTITUCIONAL .



NAUGURACION DEL PROYECTO PINTARAMANGA URB. VILLA ROMERO




SOCIALIZACION DE DISEÑO DE OBRAS DEL CDI Y LA BIBLIOTECA DE CAMPO MADRID

Reubicación y Titulaciones:

➤ Se continúa con la atención a los fallos de acción popular para la reubicación de familias de barrios Villa Rosa, Villa Helena y José María Córdoba.



	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

- Trámites para los procesos de escrituración de proyectos Altos de Betania, Campo Madrid y La Inmaculada Fase I.
- Apoyo a los cierres financieros y procesos de escrituración del Proyecto Reserva La Inmaculada.
- Alistamiento del cumplimiento de requisitos Ley 1001/2005 y Decreto 4825/2011 para presentar al Concejo.
- Depuración de predios y proyección de acuerdo radicada en la Secretaría Jurídica de Alcaldía el 28 de Junio de 2017.

1.2.2. Otros Planes Institucionales:

Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana 2017.


Durante el periodo objeto de este informe, se realizó el primer informe del seguimiento efectuado al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el mapa de riesgos de corrupción, vigencia 2017. Informe publicado en la página web el día 15 de mayo de 2017. Dicho documento se puede consultar en el link: <http://www.invisbu.gov.co/servicios-de-informacion/plan-anticorrupcion>, 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.

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 observan a continuación:



	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

Sistema Integrado de Calidad SIC:

Calidad – GP 1000:2009:

- ❖ Acciones de mejora preventiva y correctiva.
- ❖ Modificación de formatos y documentos.
- ❖ Auditorías Internas de Calidad realizadas en abril y mayo de 2017.
- ❖ Se realizó la integración del sistema de gestión de calidad del Instituto según Resolución No. 146 del 20 de abril de 2017, “por la cual se reorganiza el sistema integrado de gestión del invisbu, se conforma el comité directivo y los equipos de trabajo del sistema”.
- ❖ Auditoría de seguimiento de ICONTEC realizada el 30/Junio/2017, con resultados satisfactorios

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 marzo-junio de 2017, así:

- ❖ Actualización de la matriz de peligros, en lo referente a accidentes de tránsito, tomando como base la situación presentada el pasado 3 de mayo de 2017.
- ❖ Reunión mensual del COPASS, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley.
- ❖ Registro de ausentismo del personal de planta por enfermedad general y accidentes de trabajo.
- ❖ Capacitación brindada a los miembros del comité de convivencia sobre trabajo en equipo y las seis clases de acoso laboral, aplicando la ley 1010 de 2006.
- ❖ Socialización de la política del Sistema Integrado de Gestión.
- ❖ Actualización del normograma del Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo – SG-SST.
- ❖ Aplicación de encuestas de movilidad sentida a los funcionarios de la Entidad.
- ❖ Elaboración y socialización de la política y procedimiento de acoso laboral.

1.2.3. Estructura Organizacional.

La Entidad tiene una estructura organizacional flexible que le permite trabajar por procesos, donde se identifican niveles de responsabilidad y autoridad. Cuenta con el Manual de funciones y competencias laborales, adoptado y socializado para cada uno de los cargos de la Entidad. La estructura organizacional se encuentra publicada en la página web institucional, en el siguiente link: <http://www.invisbu.gov.co/sobre-el-instituto/organigrama>.



	INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERÉS 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

1.2.4. Indicadores de Gestión:

Dentro de los planes, programas y proyectos de la Entidad, se han establecido los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad que le permite medir y evaluar el avance en su ejecución y tomar decisiones para evitar desviaciones. En reunión institucional del pasado 30 de marzo de 2017, se aprobó la matriz de indicadores de gestión por procesos y el cuadro de mando integral a utilizar en la presente vigencia. Los responsables de los procesos y sus equipos de trabajo realizan seguimiento según la periodicidad definida en las políticas de operación, realizan análisis de causas de las posibles desviaciones y se documentan las acciones de mejora a implementar. Dicha revisión está a cargo del asesor de planeación quien trimestralmente realiza la medición de los indicadores para establecer que los indicadores cumplan con su propósito y elabora el informe para la socialización con la Alta Dirección. A la fecha del presente informe se ha realizado el análisis con corte al primer trimestre de 2017, determinándose un grado de satisfacción en el cumplimiento de los mismos del 93%.

1.3. Componente de Administración 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”, la cual contienen los lineamientos de la Alta Dirección con respecto al tratamiento que se le debe dar a los distintos riesgos según su evaluación y valoración. 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 de 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 y las acciones para su mitigación.

La Oficina de Control Interno realizó la valoración de los riesgos de la vigencia 2016 confrontando la evaluación del riesgo con los controles identificados. Se determinó que los controles se encuentran documentados, se están aplicando y han sido efectivos para minimizar el riesgo. Se realizó el análisis cuantitativo para determinar los nuevos niveles de riesgo a manejar en la presente vigencia. La aplicación de las acciones de mitigación logró que los riesgos se ubicaran en la zona residual como riesgos moderados, con una participación del 50% del total de los riesgos identificados. El 50% de los riesgos evaluados se ubican en la zona de riesgo moderada, con la aplicación de controles y procedimientos para reducir el riesgo. Ocho (8) de los riesgos se ubican en la zona baja de riesgo, en la cual la política es asumir el riesgo y seguir aplicando las acciones para controlar el riesgo.

	INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERÉS 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

Zona de riesgo	2016	%	2017	%
Zona de riesgo extrema	15	30%	6	12%
Zona de riesgo Alta	22	44%	11	22%
Zona de riesgo Moderada	13	26%	25	50%
Zona de riesgo Baja	0	0%	8	16%

2. MODULO CONTROL DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO:

La Oficina de Control Interno da cumplimiento a su rol de seguimiento y control mediante actividades de supervisión continua y evaluaciones periódicas al conjunto de planes, programas, proyectos objetivos y metas previstos por la Entidad, incorporando acciones de mejoramiento continuo de la organización.


El 30 de marzo de 2017 se realizó el comité de Coordinación de Control Interno, en el cual se aprobó el Plan de auditorías integrales de control interno y el plan de seguimiento operativo de control interno para la vigencia 2017.

2.1. Componente Autoevaluación Institucional:

Como mecanismos de autoevaluación del Control y Gestión, se desarrollaron las siguientes actividades: Comités directivos de seguimiento, comités institucionales de desarrollo administrativo, 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.

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 inversiones financieras,
- ❖ Comité anti tramites y de gobierno en línea,
- ❖ Comité Plan anual de adquisiciones,
- ❖ Comité de coordinación de control interno,
- ❖ Comité de conciliación,
- ❖ Comité paritario de salud ocupacional,
- ❖ Comité de desarrollo institucional,
- ❖ Comité de convivencia laboral,
- ❖ Comité de archivo
- ❖ Comité de comisión de personal
- ❖ Comité de ética,
- ❖ Comité de bienestar social,
- ❖ Comité de proyectos de aprendizaje (PAE),
- ❖ Comité de seguimiento al acuerdo colectivo suscrito entre el Invisbu y las organizaciones sindicales Sintramunicipales, Sunet.
- ❖ Comité MECI-CALIDAD.
- ❖ Comité técnico de sostenibilidad contable

	INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERÉS 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

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, a través de: Seguimiento a las acciones del mapa de riesgos de gestión y corrupción, al Plan Estratégico, a los 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:

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,
- ❖ Se realiza seguimiento permanente a los planes de acción, mapas de riesgo de gestión y de corrupción e indicadores de gestión.
- ❖ Se brinda asesorías en temas a fines al control interno por solicitud de las dependencias.
- ❖ Se realizan actividades de sensibilización de la cultura de autocontrol y autoevaluación como fundamento para la mitigación de los posibles riesgos en las auditorías integrales que realiza la OCI.
- ❖ La OCI 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 tomar información y poder realizar la autoevaluación de la gestión tomando los correctivos necesarios.
- ❖ La OCI a través de los diferentes informes que realiza a los Entes de control, como son: la evaluación del sistema de control interno contable, el informe por dependencias, el informe al FURAG, alimenta el proceso de autoevaluación y fortalecimiento continuo y mejora del sistema de control interno de la Entidad.

2.2. Componente de Auditoría Interna.

2.2.1. Auditoría Interna.


En comité de Coordinación de Control Interno celebrado el pasado 30 de marzo de los corrientes, se aprobó, por parte de la Alta Dirección y los líderes de los procesos el Plan de Auditorías integrales y el Plan de seguimiento operativo para la vigencia 2017. En el periodo objeto del presente informe se están adelantando las siguientes auditorías integrales por parte de la OCI, son:

Auditoría al proceso de Gestión Financiera enero 2016 – abril 2017.

Auditoría al proceso de Gestión Jurídica – vigencia 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 sesenta y nueve (69) 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 seguimiento.

La Oficina de Control Interno, durante los meses de marzo a junio de 2017, ha emitido y publicado, de forma oportuna, los informes de Ley, tanto internos como externos, así: En el mes de marzo de 2017: Se presentó el informe de derechos de autor, el informe pormenorizado del estado de control interno del periodo noviembre 2016 a febrero 2017 y el seguimiento a las PQRMPIS y C. En el mes de abril de 2017 se presentó el seguimiento a la política de austeridad del gasto. En el mes de mayo de 2017 se presentó el informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano y al mapa de riesgos de corrupción del primer cuatrimestre del 2017.

	INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERÉS 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

*Las evidencias reposan en la oficina de control interno.

2.3. COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

2.3.1. Plan de Mejoramiento

La Oficina de Control Interno, realiza dentro del procedimiento de las auditorías 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 riesgo 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, la Contraloría Municipal de Bucaramanga, en la auditoría gubernamental de 2014 realizada, no encontró hallazgos; situación que condujo a que en la vigencia 2016 no programara auditoría con enfoque gubernamental para el Instituto.

3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACION 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 PQRMPIS 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.
- ❖ Redes sociales (Facebook, Twiter).

El Instituto tiene establecido dentro 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 y atención a ciudadano, actas de gobierno en línea, opción de PQR; también se dispone de chat interactivo,



	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

foro de participación ciudadana y la publicación de noticias, entre otras. Su récord de visitas con corte a junio 30 de 2017 ha sido de 28.904 personas.

Se hace uso de herramientas funcionales como son las redes sociales de Facebook y Twitter con una vinculación de más de 4.700 personas.

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.

	OFERTA INSTITUCIONAL
TEMA	DESCRIPCION
ATENCIÓN PÚBLICO 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.
CHARLAS INFORMATIVAS MARTES Y JUEVES Atención a la comunidad: postulaciones a subsidios de vivienda, trámites y proyectos	Subdirección Operativa de INVISBU Calle 36 No. 15-32 Piso 4 SALON DE CONFERENCIAS (Capacidad: 30 personas) Horarios: Martes y Jueves de 8:30 a.m. a 9:30 am y 2:30 p.m. a 3:30 p.m.
ATENCIÓN POR LA DIRECTORA	Dirección INVISBU Calle 36 No. 15-32 Piso 3 Horarios: Miércoles 2:30 p.m a 5:00 p.m.
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.
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: Lunes y Viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 5:00 pm. Miércoles de 1:00 pm a 5:00 pm
PAGINA WEB INSTITUCIONAL	www.invisbu.gov.co
ATENCIÓN TELEFONICA	Conmutador 6700505 - 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 y la oportunidad en la atención.

Trimestralmente, la oficina Asesora de Planeación, realiza el informe de satisfacción del cliente, el cual es socializado con la Alta Dirección, generándose acciones de mejora en la prestación del servicio. El informe correspondiente al primer trimestre de 2017, refleja la aplicación de 244 encuestas correspondiente al 16.53% del total de las personas atendidas, con un porcentaje de satisfacción del 98%. En la actualidad se encuentra en proceso de medición del segundo trimestre de 2017.



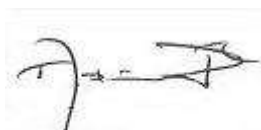
	INSTITUTO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y REFORMA URBANA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA – INVISBU	F: 12.PO.CI
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Versión: 1.0.
	INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS	Fecha: 03.05.17

Recomendaciones:

La Oficina de Control Interno recomienda continuar desarrollando acciones de acompañamiento, y seguimiento que contribuyen 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.

1. Actualización del código de buen gobierno y publicación en la página web institucional.
2. Establecer estrategias de socialización permanente de los principios y valores adoptados por la Entidad, esto es, a través de instrumentos, herramientas, eventos de difusión y demás actividades que permitan su socialización y difusión, involucrando a todo el personal al servicio del Invisbu.
3. Revisar de forma periódica si el documento ético adoptado se ajusta a los principios y valores dispuestos por la Entidad, implementando herramientas que permitan conocer la realidad del Instituto y el comportamiento de los servidores públicos.
4. Realizar la actualización del Manual de funciones.
5. Dar cumplimiento a las actividades contempladas en el Plan anual de bienestar y de incentivos aprobado según Resolución No. 082 de 2016.
6. Se recomienda a los líderes de procesos realizar con sus equipos de trabajo, reuniones mensuales en los que se realicen ejercicios de autoevaluación y que a través de estas se genere una disciplina al interior de los procesos para que esta se convierta en una actividad del quehacer diario.
7. Es necesario que los procesos y procedimientos sean revisados periódicamente por parte de los responsables, y que los ajustes sean socializados de manera oportuna. Es importante verificar que el medio por el cual se comunican los cambios garanticen el conocimiento o divulgación del mismo.
8. La Oficina de Control Interno recomienda a todos los líderes de procesos, la presentación de la información requerida en las fechas estipuladas.
9. Establecer mecanismos que permitan la actualización permanente de la normatividad vigente, por parte de los líderes de los procesos.

Revisó y aprobó:



ADRIANA DURAN CEPEDA
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectado por:

Alexandra Martínez Gutiérrez – Profesional Contratista OCI