

	INFORME PQRS			
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016		
	CÓDIGO	PÁGINA 1		

46

BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA

INFORME PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2017

INTRODUCCION

En cumplimiento a lo dispuesto en la ley 1755 de 2015 en cuanto a PQRS, la información expuesta en este informe, corresponde a una verificación, la cual comprende desde el mes de Enero hasta el mes de Junio de 2017, realizada al área de la secretaria de la entidad, funcionaria responsable del seguimiento PQRS LAURA VIVIANA CAÑAS ACEVEDO, con el fin de hacer un seguimiento al plan de acción de dicha

Dicha auditoria se desarrolló en cumplimiento a las funciones que corresponden a control interno.

OBJETIVO

- Cumplir con cada uno de los lineamientos establecidos por la ley.
- Vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, con el fin de rendir un informe del resultado obtenido.

ALCANCE

Se verificó y analizó la documentación física y en sistema, relacionada con PQRS, resoluciones y circulares que llegan a la entidad durante el periodo comprendido desde el mes de Enero hasta el mes de Junio del 2017.

NORMATIVIDAD

Ley 1755 de 2015 art. 13, 14 y 15

PQRS informes

Ley 1437 de 2011 Art 14 y 25 Contencioso administrativo

Ley 1474 de 2011 Art 76

Resolución No. 085 de 27 de Mayo 2016 (interna)

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

Transversal 29 No 5-33. Lagos III.
Floridablanca - Santander
6 49 72 85 - 6 49 65 31

Info@bif.gov.co
www.bif.com.co

46

METODOLOGIA APLICADA

Se reunieron en el área de la secretaria de la entidad la funcionaria LAURA VIVIANA CAÑAS y la profesional del área de control interno, quien le solicito toda la documentación relacionada con PQRS, Buzón de sugerencias, resoluciones y circulares.

INFORMACION GENERAL

La información recopilada en este informe es con base a las solicitudes registradas y documentación allegada a la secretaria del BIF.

MES	NO. DE DERECHOS DE PETICIÓN Y PQRS	RESPONDIDAS FUERA DE TÉRMINO	
Enero	20		6
Febrero	21		0
Marzo	24		5
Abril	16		1
Mayo	39		2
Junio	26		4
TOTAL PQRS	146	TOTAL FUERA DE TÉRMINO	18
QUEJAS	11	TOTAL DENTRO DEL TÉRMINO	117
TOTAL DERECHOS	135		

PQRS: el total de las solicitudes allegadas a la secretaria del Banco Inmobiliario de Floridablanca son 146.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
-----------------	----------------	--------------------------	----------------	--------------------------	----------------



En el mes de enero se recibieron 20 derechos de Petición. Se respondieron a tiempo algunas excepto las siguientes: No. De fecha recibido RAD 02, 32, 50, 60, 89, 96.

En el mes de febrero se recibieron 21 derechos de petición de los cuales ninguno fue respondido fuera del término de ley.

En el mes marzo se recibieron 24 derechos de petición de los cuales los siguientes se respondieron fuera del término de ley: No. De fecha recibido RAD 442, 446, 447, 500, 502.

En el mes de abril se recibieron 16 derechos de petición de los cuales solo uno se respondió fuera del término de ley y fue el Rad 813 del 26/04/2017.

En el mes de mayo se recibieron 39 derechos de petición de los cuales solo dos se respondieron fuera de término de ley: No. De fecha recibido RAD 973, 1090.

En el mes de junio se recibieron 26 derechos de petición de los cuales 4 fueron respondidos fuera del término de ley: No. De fecha de recibido RAD 1118, 1273, 1390, 1400.

Durante el semestre de los 135 derechos de petición recibidos 18 se contestaron fuera del término de ley que representa un 13 %

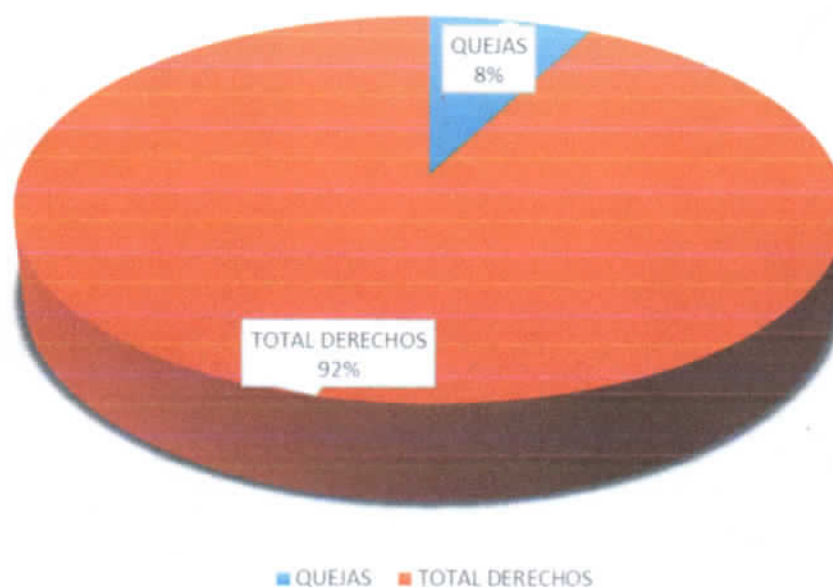
ELABORO CAIDAD	FECHA JULIO/16	REVISÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
-------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

TOTAL DERECHOS FUERA TÉRMINO



Durante todos el semestre se recibieron 146 PQRS de las cuales 11 son quejas lo que representa un 13%.

TOTAL PQRS



ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	INFORME PQRS			
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016		
	CÓDIGO	PÁGINA 1		

(Enero a Junio de 2017)

A continuación se relaciona el informe de PQRS que se evidencian en extemporaneidad de la entrega del mismo.

AREA-RESPONSABLE-O QUIEN LO RESPONDE	FECHA DE RECIBIDO	DERECHO DE PETICION	QUEJAS	FECHA DE CONSTESTACION RTA	OBSERVACIONES
Dirección-Anabel Moreno	RAD. 02 03/01/2017	X	NA	30/01/2017	Petición que se respondió fuera del término de ley. (18 DIAS)
Dirección-invias	RAD.32 06/01/2017	X	NA	06/04/2017	Petición que se respondió fuera del termino de ley .(62 DIAS)
Técnica-Jairo Ordoñez	RAD.50 11/01/2017	X	NA	14/02/2017	Petición que se respondió fuera del termino de ley .(24 DIAS)
Técnica	RAD.60 13/01/2017	X	NA	17/02/2017	Petición que se respondió fuera del termino de ley (24 DIAS)
Jairo Ordoñez Técnica	RAD 89 18/01/2017	X	NA	15/02/2017	Petición que se respondió fuera del termino de ley (20 DIAS)
Técnicas – Luz Stella Cadena	RAD 96 19/01/2017	X	NA	20/022017	Petición que se respondió fuera del termino de ley (22 DIAS)
Dirección-Mercedes Gaona	RAD 442	X	NA	20/04/2017	Petición que se respondió fuera del termino de ley (25 DIAS)
Dirección-Mercedes Gaona Torres	RAD 446 08/03/2017	X	NA	20/04/2017	Petición que se respondió fuera del término de ley (26 DIAS)
Técnica-Ismael Tarazona	RAD 472 09/03/2017	X	NA	07/04/2017	Petición que se respondió fuera del termino de ley (21 DIAS)

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISOR COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
-----------------	----------------	---------------------------	----------------	--------------------------	----------------

 BIF Banco Inmobiliario de Floridablanca	INFORME PQRS			
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016		
	CÓDIGO	PÁGINA 1		

Dirección- Mercedes Gaona	RAD 500 14/03/2017	X	NA	07/04/2017	Petición que se respondió fuera del termino de ley (22 DIAS)
Dirección- mercedes Gaona	RAD. 502 14/03/2017	X	NA	20/04/2017	Petición que se respondió fuera del termino de ley (17 DIAS)
Técnica- Ismael Tarazona	RAD 813 26/04/2017	X	NA	02/06/2017	Petición que se respondió fuera del termino de ley (24 DIAS)
Técnica- Ing. Sebastián Carrillo	RAD.973 15/05/2017	X	NA	08/06/2017	Petición que se respondió fuera del termino de ley (17 DIAS)
Dirección- Anabel Moreno	RAD. 1090 26/05/2017	X	NA	04/07/2017	Petición que se respondió fuera del termino de ley (22 DIAS)
Técnica- Mercedes Gaona proyecta- Revisa Joan Sebastián Carrillo	RAD.1118 01/06/2017	X	NA	05/09/2017	Petición que se respondió fuera del termino de ley (58 DIAS)
Técnica- Mercedes Gaona proyecta- Revisa Joan Sebastián Carrillo	RAD.1273 14/06/2017	X	NA	06/09/2017	Petición que se respondió fuera del termino de ley (53 DIAS)
Técnica- Marcela Suarez León proyecta- Revisa Joan Sebastián Carrillo	RAD.1390 27/06/2017	X	NA	26/07/2017	Petición que se respondió fuera del termino de ley (18 DIAS)
Mercedes Gaona Torres profesional Apoyo a la	RAD. 1400 28/06/2017	X	NA	28/08/2017	Petición que se respondió fuera del termino de ley (38 DIAS)

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	INFORME PQRS			
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016		
	CÓDIGO	PÁGINA 1		

dirección					
-----------	--	--	--	--	--

Se respondieron en los 6 seis meses 135 Derechos de Petición de las diferentes dependen del Banco Inmobiliario de Floridablanca, 11 quejas para un total 146.

OBSERVACION:

Se verifica en periodo de Enero – Junio del 2017, no se responde las PQRS en los términos establecido según la normatividad, igualmente se evidencia el autocontrol no se está aplicando.

- Ley 1755 de 30 de Junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código del procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo. Título II Capitulo primero artículos 13, 14 y 15.
- NO SE CUMPLE CON LA Resolución N° 085 de 27 de Mayo de 2016.

ANÁLISIS TIEMPOS DE RESPUESTA:

Control Interno se permite reiterar la importancia de los términos para dar respuesta a los derechos de petición y solicitudes en general presentados, según lo señalado en la sentencia T-377 de 2000, la Corte Constitucional, donde se precisó: “

“En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación” Adicionalmente, la Ley 1474 de 2011, Art. 76, Estatuto Anticorrupción, señala: Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. (Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012). En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. Control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Es elemental señalar que, una de las prohibiciones a los servidores públicos es omitir o dar respuestas extemporáneas, tal como lo indica la Ley 734 de 2002, art. 35, núm. 8.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	INFORME PQRS			
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016		
	CÓDIGO	PÁGINA 1		

Para este informe se verificó el procedimiento vigente sobre las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que indica la Ley 1755 del 30 de junio del año en curso, en el cual se señala además: "Artículo 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario."

El control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Dirección de la entidad un informe cuatrimestral.

RESOLUCIONES

Se procedió a verificar el sistema y el medio físico y se encontró que existen un total de 118 resoluciones, de las cuales las siguientes no reposan en la secretaría debido a que funcionarios del BIF no las han devuelto.

No. Resolución	Responsable
44,45,99,105,108,114,119	Doris Eugenia Pabón Rozo
58,140	Cesar Flórez Vera
3	Mercedes Gaona Torres
43,49,52,120	No utilizadas

CIRCULARES

Se verificó, revisó y constató cada una de las circulares de la entidad a través de medio físico y sistemático y se encuentra todo al día y actualizado. Desde el mes de Enero hasta el mes de Junio existen 18 circulares.

RECOMENDACIONES:

- Es importante recordar a las áreas encargadas de entregar respuestas a PQRS, que realicen el seguimiento respectivo a las respuestas, debido a que pueden depender de otras entidades o del contratista.
- En el caso de dar traslado a un PQR, hacerlo de manera inmediata o en el menor tiempo posible.
- Se debe tener claridad respecto a los términos de respuesta indicados en la ley, pues en esta radica la importancia de la oportunidad en las respuestas a las PQRS que llegan a la entidad, así mismo informar a los responsables las posibles acciones disciplinarias que da lugar el no cumplimiento de estas.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

Transversal 29 No 5-33. Lagos III.
Floridablanca - Santander
6 49 72 85 - 6 49 65 31

Info@bif.gov.co
www.bif.com.co

47

6

	INFORME PQRS			
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016		
	CÓDIGO	PÁGINA 1		

48

➤ Cumplir con la Resolución N° 085 de 27 de Mayo de 2016, por el cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones en el BIF.

- Para cualquier petición: 15 días hábiles siguientes a la recepción
- Petición de documentos: 10 días hábiles siguientes a la recepción
- Consultas de materias a su cargo: 30 días hábiles siguientes a la recepción
- Peticiones entre autoridades: 10 días hábiles siguientes a la recepción

El incumplimiento de lo anteriormente anunciado, genera sanciones disciplinarias para los funcionarios encargados de dar respuesta a cada solicitud.

➤ fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento a las PQRS de la entidad.

En cuanto a las Resoluciones, se recomienda pasar un comunicado a los funcionarios que emanan las resoluciones para que devuelvan las mismas a la secretaria de la entidad, debido a que allí es donde deben reposar.

Lo anterior para su conocimiento y fin pertinente,


SANDRA LUCIA GALVIS ACEVEDO
 Profesional Esp.Control Interno

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

Transversal 29 No 5-33. Lagos III.
 Floridablanca - Santander
 6 49 72 85 - 6 49 65 31

Info@bif.gov.co
 www.bif.com.co

2