

70

	INFORME DE PQRS		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	V3-IF-300-14.2	PÁGINA 1	

Floridablanca, Julio 30 del 2018

Doctor

JULIO CESAR GONZALEZ GARCIA

Secretario General y administrativo

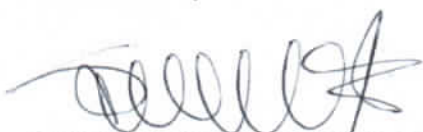
BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA

CIUDAD

ASUNTO: INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO A LAS PQRS ENERO A JUNIO 2018

Formalmente le envió informe de PQRS del Banco Inmobiliario de Floridablanca, con el fin de cumplir con la norma vigente.

Cordialmente,



SANDRA LUCIA GALVIS ACEVEDO

Profesional Especializado - Control Interno

Administrativa y Financiera

Anexo: 28 folios

C.C Dirección General

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

	INFORME DE PQRS		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	V3-IF-300-14.2	PÁGINA 2	

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 Julio hasta el mes de Diciembre 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 a las PQRS del BIF, dicho seguimiento 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 que llegan a la entidad durante el periodo comprendido desde el mes de Enero hasta el mes de Junio del 2018.

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

	INFORME DE PQRS		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	V3-IF-300-14.2	PÁGINA 1	

Floridablanca, Julio 30 del 2018

Doctor

JULIO CESAR GONZALEZ GARCIA

Secretario General y administrativo

BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA

CIUDAD

ASUNTO: INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO A LAS PQRS ENERO A JUNIO 2018

Formalmente le envió informe de PQRS del Banco Inmobiliario de Floridablanca, con el fin de cumplir con la norma vigente.

Cordialmente,



SANDRA LUCÍA GALVIS ACEVEDO

Profesional Especializado - Control Interno

Administrativa y Financiera

Anexo: 28 folios

C.C Dirección General



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

71

	INFORME DE PQRS		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	V3-IF-300-14.2	PÁGINA 2	

INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO A LAS PQRS PERIODO ENERO A JUNIO 2018

SANDRA LUCIA GALVIS ACEVEDO
– CONTROL INTERNO

PERIODO INFORMADO: ENERO –JUNIO 2018

BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA

JULIO

2018

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

	INFORME DE PQRS		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	V3-IF-300-14.2	PÁGINA 3	

BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA

INFORME PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2018

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 2018, 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 a las PQRS del BIF, dicho seguimiento 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 que llegan a la entidad durante el periodo comprendido desde el mes de Enero hasta el mes de Junio del 2018.

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

	INFORME DE PQRS		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	V3-IF-300-14.2	PÁGINA 3	

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.

INFORMACION GENERAL

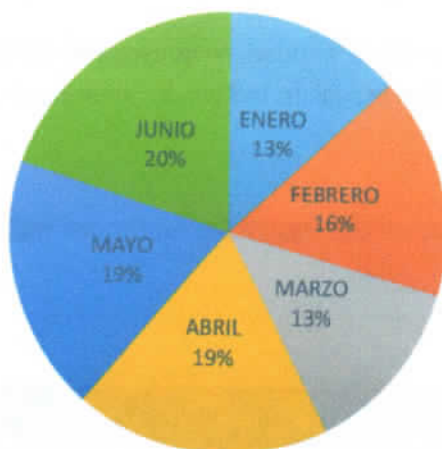
La información recopilada en este informe es con base a las solicitudes registradas y documentación allegada a la secretaria del BIF.

MES	Nº DE DERECHO DE PETICION Y PQRS	RESPONDIDAS FUERA DEL TERMINO	
ENERO	177		21
FEBRERO	223		40
MARZO	175		55
ABRIL	257		51
MAYO	255		47
JUNIO	268		37
TOTAL PQRS	1355	TOTAL FUERA DEL TERMINO	251
QUEJAS	41	TOTAL DENTRO DEL TERMINO	1063
TOTAL DERECHOS	1314		

PQRS: el total de las solicitudes allegadas a la secretaria del Banco Inmobiliario de Floridablanca son 1314.

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

N° DE DERECHO DE PETICION Y PQRS



■ ENERO ■ FEBRERO ■ MARZO ■ ABRIL ■ MAYO ■ JUNIO

En el mes Enero se recibieron 177 derechos de petición, se respondieron fuera del término de ley excepto las siguientes:

N° RADICADO	FECHA INGRESO	FECHA DE SALIDA O RESPUESTA
2	2018/01/03	2018/01/30
4	2018/01/03	2018/01/24
48	2018/01/15	2018/02/17
50	2018/01/15	2018/02/07
66	2018/01/18	2018/05/23
78	2018/01/19	2018/03/13

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

	INFORME DE PQRS		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	V3-IF-300-14.2	PÁGINA 5	

80	2018/01/19	2018/02/22
82	2018/01/19	2018/02/16
83	2018/01/19	2018/02/16
98	2018/01/22	2019/02/22
100	2018/01/23	2018/02/28
116	2018/01/25	2018/02/26
134	2018/01/26	2018/04/27
135	2018/01/26	2018/02/26
139	2018/01/26	2018/03/12
140	2018/01/26	2018/03/12
141	2018/01/26	2018/03/12
144	2018/01/26	2018/03/12
151	2018/01/29	2018/04/18
176	2018/01/31	2018/02/22
178	2018/01/31	2018/02/26

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

	INFORME DE PQRS		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	V3-IF-300-14.2	PÁGINA 6	

En el mes Febrero se recibieron 223 derechos de petición, se respondieron fuera del término de ley los siguientes:

N° RADICADO	FECHA INGRESO	FECHA DE SALIDA O RESPUESTA
181	2018/02/01	2018/03/01
185	2018/02/01	2018/06/29
187	2018/02/01	2018/06/29
189	2018/02/01	2018/06/29
190	2018/02/01	2018/06/29
191	2018/02/01	2018/06/29
192	2018/02/01	2018/06/29
212	2018/02/05	2018/03/01
218	2018/02/05	2018/02/27
219	2018/02/05	2018/02/26
229	2018/02/06	2018/04/12
231	2018/02/06	2018/03/01
235	2018/02/06	2018/04/09
238	2018/02/06	2018/03/07
254	2018/02/08	2018/03/13
259	2018/02/08	2018/03/07
275	2018/02/12	2018/05/23
290	2018/02/12	2018/03/13
295	2018/02/14	2018/03/09
297	2018/02/14	2018/03/20
299	2018/02/14	2018/03/13
305	2018/02/15	2018/03/20
306	2018/02/15	2018/03/12
310	2018/02/15	2018/04/20
314	2018/02/16	2018/04/26
315	2018/02/16	2018/03/09
316	2018/02/16	2018/03/13
317	2018/02/16	2018/03/13
320	2018/02/16	2018/03/12
324	2018/02/19	2018/03/15
328	2018/02/19	2018/04/04

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

74

	INFORME DE PQRS		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	V3-IF-300-14.2	PÁGINA 7	
	329	2018/02/19	2018/03/12
	330	2018/02/19	2018/04/20
	336	2018/02/19	2018/04/06
	341	2019/02/20	2018/04/06
	356	2018/02/21	2018/04/20
	362	2018/02/21	2018/05/09
	377	2018/02/22	2018/03/22
	396	2018/02/28	2018/04/03
	399	2018/02/28	2018/05/18

En el mes Marzo se recibieron 175 derechos de petición, se respondieron fuera del término de ley los siguientes

No rad ingreso	Fecha de ingreso	Fecha de salida
405	2018-03-01	2018-03-22
410	2018-03-02	2018-05-15
412	2018-03-02	2018-06-27
415	2018-03-02	2018-04-27
416	2018-03-02	2018-04-03
419	2018-03-02	2018-04-26
424	2018-03-02	2018-05-23
426	2018-03-03	2018-04-11
428	2018-03-05	2018-04-11
432	2018-03-05	2018-04-11
434	2018-03-05	2018-04-09
437	2018-03-05	2018-05-09
443	2018-03-06	2018-04-12
446	2018-03-06	2018-04-18
449	2018-03-06	2018-05-09
462	2018-03-07	2018-04-03
466	2018-03-08	2018-05-08
471	2018-03-09	2018-04-06
474	2018-03-09	2018-05-23
478	2018-03-09	2018-04-20
482	2018-03-12	2018-04-24

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

495	2018-03-13	2018-04-09
500	2018-03-14	2018-04-09
501	2018-03-14	2018-04-09
505	2018-03-14	2018-04-06
506	2018-03-14	2018-04-11
508	2018-03-14	2018-04-06
509	2018-03-14	2018-04-04
510	2018-03-14	2018-05-09
511	2018-03-15	2018-04-20
512	2018-03-15	2018-04-20
514	2018-03-15	2018-04-16
518	2018-03-16	2018-04-16
519	2018-03-16	2018-04-09
521	2018-03-16	2018-04-20
522	2018-03-16	2018-04-09
523	2018-03-16	2018-04-06
525	2018-03-16	2018-05-23
526	2018-03-16	2018-04-11
528	2018-03-16	2018-04-26
530	2018-03-20	2018-06-07
537	2018-03-20	2018-04-26
538	2018-03-21	2018-04-27
541	2018-03-21	2018-04-18
543	2018-03-21	2018-05-15
549	2018-03-21	2018-04-12
554	2018-03-22	2018-06-07
555	2018-03-22	2018-04-18
562	2018-03-22	2018-04-18
564	2018-03-23	2018/05/08
565	2018-03-23	2018-05-09
571	2018-03-23	2018-04-18
573	2018-03-23	2018-05-04
574	2018-03-23	2018-05-09
575	2018-03-23	2018-04-27

 ELABORO
 CALIDAD

 FECHA
 JULIO/16

 REVISÓ
 COMITÉ DE CALIDAD

 FECHA
 08/08/16

 APROBO
 COMITÉ DE CALIDAD

 FECHA
 08/08/16

	INFORME DE PQRS		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	V3-IF-300-14.2	PÁGINA 9	

En el mes Abril se recibieron 257 derechos de petición, se respondieron fuera del término de ley los siguientes:

No rad ingreso	Fecha de ingreso	Fecha de salida
583	2018-04-02	2018-05-15
610	2018-04-04	2018-04-26
619	2018-04-05	2018-06-18
622	2018-04-05	2018-05-24
624	2018-04-06	2018-05-07
632	2018-04-06	2018-04-27
636	2018-04-09	2018-05-23
639	2018-04-09	2018-05-21
641	2018-04-09	2018-05-21
649	2018-04-09	2018-05-21
650	2018-04-09	2018-05-21
652	2018-04-10	2018-06-14
653	2018-04-10	2018-06-14
655	2018-04-10	2018-05-04
658	2018-04-10	2018-05-21
663	2018-04-11	2018-05-23
665	2018-04-11	2018-05-23
667	2018-04-11	2018-05-07
670	2018-04-11	2018-05-22
673	2018-04-12	2018-05-23
674	2018-04-12	2018-05-21
680	2018-04-12	2018-05-21
681	2018-04-12	2018-05-15
687	2018-04-13	2018-05-09
688	2018-04-13	2018-05-21
689	2018-04-13	2018-05-22
697	2018-04-16	2018-05-16
711	2018-04-17	2018-06-13
716	2018-04-17	2018-05-23
725	2018-04-18	2018-05-15
727	2018-04-18	2018-05-15
735	2018-04-18	2018-05-21
739	2018-04-18	2018-05-21

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

748	2018-04-19	2018-05-15
753	2018-04-20	2018-05-21
763	2018-04-20	2018-05-17
767	2018-04-20	2018-06-12
771	2018-04-20	2018-05-21
775	2018-04-23	2018/05/15
780	2018-04-23	2018-05-21
786	2018-04-24	2018-05-15
789	2018-04-24	2018-05-15
793	2018-04-24	2018-06-13
794	2018-04-24	2018-07-18
796	2018-04-24	2018-05-15
806	2018-04-25	2018-05-21
807	2018-04-26	2018-05-21
808	2018-04-26	2018-05-21
811	2018-04-26	2018-07-06
815	2018-04-26	2018-05-21
818	2018-04-26	2018-05-23

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

	INFORME DE PQRS		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	V3-IF-300-14.2	PÁGINA 11	

En el mes Mayo se recibieron 255 derechos de petición, se respondieron fuera del término de ley los siguientes:

No rad ingreso	Fecha de ingreso	Fecha de salida
837	2018-05-02	2018-05-31
838	2018-05-02	2018-05-23
853	2018-05-02	2018-05-23
856	2018-05-03	2018-06-07
859	2018-05-03	2018-06-07
865	2018-05-04	2018-07-05
883	2018-05-07	2018-06-07
895	2018-05-07	2018-06-18
910	2018-05-09	2018-06-07
912	2018-05-09	2018-06-05
913	2018-05-09	2018-06-05
920	2018-05-09	2018-06-07
923	2018-05-09	2018-06-07
925	2018-05-10	2018-08-15
928	2018-05-10	2018-06-07
934	2018-05-11	2018-06-29
947	2018-05-15	2018-06-07
949	2018-05-15	2018-06-07
958	2018-05-16	2018-06-07
961	2018-05-16	2018-06-07

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

968	2018-05-17	2018-07-05
971	2018-05-17	2018-06-07
973	2018-05-17	2018-06-07
976	2018-05-18	2018-08-01
984	2018-05-18	2018-06-13
985	2018-05-21	2018-08-22
990	2018-05-21	2018-06-13
993	2018-05-21	2018-06-13
994	2018-05-22	2018-06-13
996	2018-05-22	2018-07-05
1001	2018-05-22	2018-06-18
1002	2018-05-22	2018-06-13
1007	2018-05-22	2018-06-13
1008	2018-05-23	2018-06-27
1009	2018-05-23	2018-06-13
1010	2018-05-23	2018-06-13
1011	2018-05-23	2018-06-13
1012	2018-05-23	2018-06-13
1014	2018-05-23	2018-06-13
1024	2018-05-24	2018-06-14
1036	2018-05-28	2018-06-20
1040	2018-05-28	2018-06-29
1043	2018-05-28	2018-07-06
1044	2018-05-28	2018-06-20
1048	2018-05-29	2018-06-29
1049	2018-05-29	2018-06-27
1077	2018-05-30	2018-07-06

 ELABORO
 CALIDAD

 FECHA
 JULIO/16

 REVISÓ
 COMITÉ DE CALIDAD

 FECHA
 08/08/16

 APROBO
 COMITÉ DE CALIDAD

 FECHA
 08/08/16

	INFORME DE PQRS		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	V3-IF-300-14.2	PÁGINA 13	

En el mes Junio se recibieron 268 derechos de petición, se respondieron fuera del término de ley los siguientes:

No rad ingreso	Fecha de ingreso	Clase	Fecha vencimiento	No rad salida	Fecha de salida
1106	2018-06-05	Solicitud	2018-06-20	1403	2018-08-01
1111	2018-06-05	Solicitud	2018-06-20	1198	2018-07-04
1115	2018-06-05	Solicitud	2018-06-20	1182	2018-06-27
1122	2018-06-06	Solicitud	2018-06-21	1175	2018-06-27
1123	2018-06-06	Petición	2018-06-21	1489	2018-08-15
1142	2018-06-08	Solicitud	2018-06-23	1487	2018-08-15
1194	2018-06-14	Remisión	2018-06-29	1312	2018-07-16
1203	2018-06-15	Petición	2018-06-30	1309	2018-07-16
1208	2018-06-18	Solicitud	2018-07-03	1311	2018-07-16
1214	2018-06-18	Solicitud	2018-07-03	1336	2018-07-18
1218	2018-06-18	Solicitud	2018-07-03	1695	2018-08-24
1219	2018-06-18	Solicitud	2018-07-03	1308	2018-07-16
1226	2018-06-19	Solicitud	2018-07-04	1270	2018-07-11
1228	2018-06-20	Petición	2018-07-05	1327	2018-07-17
1230	2018-06-20	Solicitud	2018-07-05	1629	2018-08-16
1244	2018-06-20	Petición	2018-07-05	1309	2018-07-16
1245	2018-06-20	Información	2018-07-05	1686	2018-08-23
1246	2018-06-20	Solicitud	2018-07-05	1329	2018-07-17
1247	2018-06-20	Solicitud	2018-07-05	1441	2018-08-13
1250	2018-06-20	Petición	2018-07-05	1309	2018-07-16
1251	2018-06-20	Queja	2018-07-05	1310	2018-07-16
1270	2018-06-22	Solicitud	2018-07-07	1440	2018-08-13
1275	2018-06-22	Queja	2018-07-07	1336	2018-07-18
1286	2018-06-25	Petición	2018-07-10	1488	2018-08-15

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

1287	2018-06-25	Solicitud	2018-07-10	1381	2018-07-30
1292	2018-06-25	Queja	2018-07-10	1695	2018-08-24
1307	2018-06-26	Petición	2018-07-11	1695	2018-08-24
1308	2018-06-26	Petición	2018-07-11	1687	2018-08-23
1323	2018-06-27	Respuesta	2018-07-12	1339	2018-07-18
1326	2018-06-27	Información	2018-07-12	1633	2018-08-16
1330	2018-06-27	Información	2018-07-12	1443	2018-08-13
1331	2018-06-27	Solicitud	2018-07-12	1439	2018-08-13
1333	2018-06-27	Solicitud	2018-07-12	1403	2018-08-01
1336	2018-06-28	Solicitud	2018-07-13	1676	2018-08-22
1340	2018-06-28	Solicitud	2018-07-13	1400	2018-08-01
1341	2018-06-28	Solicitud	2018-07-13	1404	2018-08-01
1347	2018-06-29	Solicitud	2018-07-14	1486	2018-08-15

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

	INFORME DE PQRS		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	V3-IF-300-14.2	PÁGINA 15	

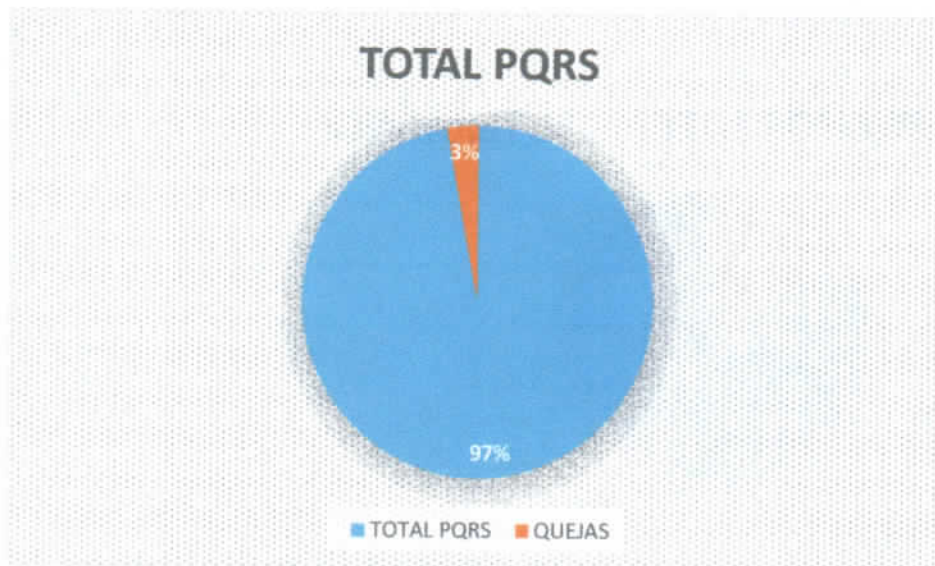
Durante el primer semestre de la presente vigencia ingresó 1355 derechos de petición recibidos, contestados fuera del término de ley 251 que representa un 18%



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

	INFORME DE PQRS		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	V3-IF-300-14.2	PÁGINA 16	

Durante el primer semestre se recibieron 1355 PQRS de los cuales 41 son quejas lo que representa un 3%



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

Se respondieron en los 6 meses 1355 Derechos de petición de las diferentes dependencias del Banco Inmobiliario de Floridablanca de las cuales 251 fuera del terminó, que representa 16%.

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

79

	INFORME DE PQRS		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	V3-IF-300-14.2	PÁGINA 17	

Enero 2018

N° RADICADO	FECHA INGRESO	DÍAS FUERA DEL TERMINO	RESPONSABLE
2	2018/01/03	20	marcela Suarez
4	2018/01/03	16	Jorge Sánchez
48	2018/01/15	25	luz cadena
50	2018/01/15	18	Doris Pabón
66	2018/01/18	90	Cristian contreras
78	2018/01/19	38	marcela Suárez
80	2018/01/19	25	marcela Suárez
82	2018/01/19	21	marcela Suárez
83	2018/01/19	21	marcela Suárez
98	2018/01/22	24	Doris Pabón
100	2018/01/23	27	Gabriela arenas
116	2018/01/25	22	marcela Suárez
134	2018/01/26	66	Gabriela arenas
135	2018/01/26	24	Cristian contreras
139	2018/01/26	32	Cristian contreras
140	2018/01/26	32	Cristian contreras
141	2018/01/26	32	Cristian contreras
144	2018/01/26	51	luz cadena
151	2018/01/29	58	marcela Suárez
176	2018/01/31	17	Cristian contreras
178	2018/01/31	16	marcela Suárez

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. | Info@bif.gov.co
 Floridablanca - Santander | www.bif.com.co
 6 49 72 85 - 6 49 65 31

Febrero 2018

N° RADICADO	FECHA INGRESO	DIAS FUERA DEL TERMINO	RESPONSABLE
181	2018/02/01	21	marcela Suárez
185	2018/02/01	107	Jorge Sánchez
187	2018/02/01	107	Jorge Sánchez
189	2018/02/01	107	Jorge Sánchez
190	2018/02/01	107	Jorge Sánchez
191	2018/02/01	107	Jorge Sánchez
192	2018/02/01	107	Jorge Sánchez
212	2018/02/05	19	marcela Suárez
218	2018/02/05	17	marcela Suárez
219	2018/02/05	16	marcela Suárez
229	2018/02/06	48	marcela Suárez
231	2018/02/06	24	marcela Suárez
235	2018/02/06	45	luz cadena
238	2018/02/06	22	marcela Suárez
254	2018/02/08	24	marcela Suárez
259	2018/02/08	20	marcela Suárez
275	2018/02/12	73	Cristian contreras
290	2018/02/12	22	Cristian contreras
295	2018/02/14	18	Cristian contreras
297	2018/02/14	25	Doris pavón
299	2018/02/14	20	marcela Suárez
305	2018/02/15	24	Doris pavón
306	2018/02/15	18	marcela Suárez
310	2018/02/15	47	Anabel moreno
314	2018/02/16	50	marcela Suárez
315	2018/02/16	16	marcela Suárez
316	2018/02/16	18	Cristian contreras
317	2018/02/16	18	marcela Suárez
320	2018/02/16	17	Cristian contreras
324	2018/02/19	19	Cristian contreras
328	2018/02/19	33	Doris pavón
329	2018/02/19	16	Cristian contreras
330	2018/02/19	45	Anabel moreno

 ELABORO
 CALIDAD

 FECHA
 JULIO/16

 REVISÓ
 COMITÉ DE CALIDAD

 FECHA
 08/08/16

 APROBO
 COMITÉ DE CALIDAD

 FECHA
 08/08/16

80

	INFORME DE PQRS		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	V3-IF-300-14.2	PÁGINA 19	

336	2018/02/19	35	Cristian contreras
341	2019/02/20	34	Cristian contreras
356	2018/02/21	43	luz cadena
362	2018/02/21	56	Doris pavón
377	2018/02/22	21	marcela Suárez
396	2018/02/28	25	Sebastián carrillo
399	2018/02/28	58	Jorge Sánchez

Marzo 2018

NO RAD INGRESO	FECHA DE INGRESO	DÍAS FUERA DEL TERMINO	RESPONSABLE
405	2018-03-01	16	Cristian contreras
410	2018-03-02	53	Sebastián carrillo
412	2018-03-02	84	mercedes Gaona
415	2018-03-02	41	luz cadena
416	2018-03-02	23	Sebastián carrillo
419	2018-03-02	40	Doris Pabón
424	2018-03-02	59	mercedes Gaona
426	2018-03-03	28	Doris Pabón
428	2018-03-05	28	Doris Pabón
432	2018-03-05	28	Doris Pabón
434	2018-03-05	26	luz cadena
437	2018-03-05	48	Doris Pabón
443	2018-03-06	28	marcela Suárez
446	2018-03-06	32	marcela Suárez
449	2018-03-06	47	Anabel moreno
462	2018-03-07	20	Sebastián carrillo
466	2018-03-08	44	Anabel moreno
471	2018-03-09	21	marcela Suárez
474	2018-03-09	54	Jorge Sánchez
478	2018-03-09	31	luz cadena
482	2018-03-12	32	luz cadena
495	2018-03-13	20	marcela Suárez
500	2018-03-14	19	Doris Pabón
501	2018-03-14	19	Doris Pabón

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

505	2018-03-14	18	Cristian contreras
506	2018-03-14	21	marcela Suárez
508	2018-03-14	18	Cristian contreras
509	2018-03-14	16	Doris Pabón
510	2018-03-14	41	Sebastián carrillo
511	2018-03-15	27	Sebastián carrillo
512	2018-03-15	27	luz cadena
514	2018-03-15	23	Gabriela arenas
518	2018-03-16	22	Gabriela arenas
519	2018-03-16	17	Cristian contreras
521	2018-03-16	26	luz cadena
522	2018-03-16	17	luz cadena
523	2018-03-16	16	marcela Suárez
525	2018-03-16	49	Cristian contreras
526	2018-03-16	19	Doris Pabón
528	2018-03-16	30	luz cadena
530	2018-03-20	58	mercedes Gaona
537	2018-03-20	28	luz cadena
538	2018-03-21	28	luz cadena
541	2018-03-21	21	marcela Suárez
543	2018-03-21	40	Gabriela arenas
549	2018-03-21	17	marcela Suárez
554	2018-03-22	56	Doris Pabón
555	2018-03-22	20	marcela Suárez
562	2018-03-22	20	marcela Suárez
564	2018-03-23	33	Jorge Sánchez
565	2018-03-23	34	Sebastián carrillo
571	2018-03-23	19	Cristian contreras
573	2018-03-23	31	luz cadena
574	2018-03-23	34	Doris Pabón
575	2018-03-23	26	Cristian contreras

 ELABORO
 CALIDAD

 FECHA
 JULIO/16

 REVISÓ
 COMITÉ DE CALIDAD

 FECHA
 08/08/16

 APROBO
 COMITÉ DE CALIDAD

 FECHA
 08/08/16

	INFORME DE PQRS		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	V3-IF-300-14.2	PÁGINA 21	

Abril 2018

NO RAD INGRESO	FECHA DE INGRESO	DÍAS FUERA DEL TERMINO	RESPONSABLE
583	2018-04-02	32	marcela Suárez
610	2018-04-04	17	Anabel moreno
619	2018-04-05	53	marcela Suárez
622	2018-04-05	36	Doris Pabón
624	2018-04-06	22	Gabriela arenas
632	2018-04-06	16	Jorge Sánchez
636	2018-04-09	33	marcela Suárez
639	2018-04-09	31	Sebastián carrillo
641	2018-04-09	31	Sebastián carrillo
649	2018-04-09	31	Doris Pabón
650	2018-04-09	31	marcela Suárez
652	2018-04-10	48	marcela Suárez
653	2018-04-10	48	marcela Suárez
655	2018-04-10	19	Anabel moreno
658	2018-04-10	30	mercedes gaona
663	2018-04-11	31	Doris Pabón
665	2018-04-11	31	Cristian contreras
667	2018-04-11	19	marcela Suárez
670	2018-04-11	30	mercedes gaona
673	2018-04-12	30	Cristian contreras
674	2018-04-12	28	marcela Suárez
680	2018-04-12	28	Sebastián carrillo
681	2018-04-12	24	Jorge Sánchez
687	2018-04-13	19	Anabel moreno
688	2018-04-13	27	mercedes gaona
689	2018-04-13	28	mercedes gaona
697	2018-04-16	23	Cristian contreras
711	2018-04-17	42	marcela Suárez
716	2018-04-17	27	Cristian contreras
725	2018-04-18	20	Cristian contreras
727	2018-04-18	20	marcela Suárez
735	2018-04-18	24	mercedes gaona
739	2018-04-18	24	marcela Suárez
748	2018-04-19	19	marcela Suárez

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

	INFORME DE PQRS		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	V3-IF-300-14.2	PÁGINA 22	

753	2018-04-20	22	mercedes gaona
763	2018-04-20	20	Cristian contreras
767	2018-04-20	38	Jorge Sánchez
771	2018-04-20	22	marcela Suárez
775	2018-04-23	17	Cristian contreras
780	2018-04-23	21	marcela Suárez
786	2018-04-24	16	Jorge Sánchez
789	2018-04-24	16	Jorge Sánchez
793	2018-04-24	37	marcela Suárez
794	2018-04-24	62	marcela Suárez
796	2018-04-24	16	marcela Suárez
806	2018-04-25	19	Doris Pabón
807	2018-04-26	18	Cristian contreras
808	2018-04-26	18	Doris Pabón
811	2018-04-26	52	Cristian contreras
815	2018-04-26	18	Doris Pabón
818	2018-04-26	20	Doris Pabón

Mayo 2018

NO RAD INGRESO	FECHA DE INGRESO	DIAS FUERA DEL TERMINO	RESPONSABLE
837	2018-05-02	22	Doris Pabón
838	2018-05-02	16	Doris Pabón
853	2018-05-02	16	Doris Pabón
856	2018-05-03	26	Gabriela arenas
859	2018-05-03	26	Gabriela arenas
865	2018-05-04	45	Doris Pabón
883	2018-05-07	24	Gabriela arenas
895	2018-05-07	31	marcela Suárez
910	2018-05-09	22	Cristian contreras
912	2018-05-09	20	Gabriela arenas
913	2018-05-09	20	Gabriela arenas
920	2018-05-09	22	Cristian contreras

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

		INFORME DE PQRS		
		VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
		V3-IF-300-14.2	PÁGINA 24	
1044	2018-05-28	18	Gabriela arenas	
1048	2018-05-29	24	Jorge Sánchez	
1049	2018-05-29	22	Cristian contreras	
1077	2018-05-30	28	Doris Pabón	

Junio 2018

NO RAD INGRESO	FECHA DE INGRESO	DIAS VENCIMIENTO	RESPONSABLE
1106	2018-06-05	42	Cristian contreras
1111	2018-06-05	22	Jorge Sánchez
1115	2018-06-05	17	Cristian contreras
1122	2018-06-06	16	Doris Pabón
1123	2018-06-06	51	Cristian contreras
1142	2018-06-08	49	Cristian contreras
1194	2018-06-14	23	Doris Pabón
1203	2018-06-15	22	Doris Pabón
1208	2018-06-18	21	Doris Pabón
1214	2018-06-18	23	Doris Pabón
1218	2018-06-18	50	Doris Pabón
1219	2018-06-18	21	Doris Pabón
1226	2018-06-19	17	Carlos García
1228	2018-06-20	20	Cristian contreras
1230	2018-06-20	42	Cristian contreras
1244	2018-06-20	19	Doris Pabón
1245	2018-06-20	47	Anabel moreno
1246	2018-06-20	20	marcela Suárez
1247	2018-06-20	39	marcela Suárez
1250	2018-06-20	19	Doris Pabón
1251	2018-06-20	19	Doris Pabón

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

923	2018-05-09	22	Cristian contreras
925	2018-05-10	70	juan Reatiga
928	2018-05-10	21	marcela Suárez
934	2018-05-11	36	marcela Suárez
947	2018-05-15	18	marcela Suárez
949	2018-05-15	18	Doris Pabón
958	2018-05-16	17	Doris Pabón
961	2018-05-16	17	Gabriela arenas
968	2018-05-17	36	Doris Pabón
971	2018-05-17	16	Doris Pabón
973	2018-05-17	16	Doris Pabón
976	2018-05-18	54	Cristian contreras
984	2018-05-18	19	Doris Pabón
985	2018-05-21	68	camilo Arciniegas
990	2018-05-21	18	Érika Monsalve
993	2018-05-21	18	Doris Pabón
994	2018-05-22	17	Jorge Sánchez
996	2018-05-22	33	Doris Pabón
1001	2018-05-22	20	Cristian contreras
1002	2018-05-22	17	Cristian contreras
1007	2018-05-22	17	Gabriela arenas
1008	2018-05-23	26	Doris Pabón
1009	2018-05-23	16	Gabriela arenas
1010	2018-05-23	16	Cristian contreras
1011	2018-05-23	16	Doris Pabón
1012	2018-05-23	16	Doris Pabón
1014	2018-05-23	16	Gabriela arenas
1024	2018-05-24	16	marcela Suárez
1036	2018-05-28	18	Gabriela arenas
1040	2018-05-28	25	marcela Suárez
1043	2018-05-28	30	marcela Suárez

 ELABORO
 CALIDAD

 FECHA
 JULIO/16

 REVISÓ
 COMITÉ DE CALIDAD

 FECHA
 08/08/16

 APROBO
 COMITÉ DE CALIDAD

 FECHA
 08/08/16

	INFORME DE PQRS		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	V3-IF-300-14.2	PÁGINA 25	

1270	2018-06-22	37	marcela Suárez
1275	2018-06-22	19	Doris Pabón
1286	2018-06-25	38	camilo Arciniegas
1287	2018-06-25	26	Anabel moreno
1292	2018-06-25	45	Doris Pabón
1307	2018-06-26	44	Doris Pabón
1308	2018-06-26	43	marcela Suárez
1323	2018-06-27	16	marcela Suárez
1326	2018-06-27	37	marcela Suárez
1330	2018-06-27	34	cesar Flórez
1331	2018-06-27	34	Cristian contreras
1333	2018-06-27	26	Cristian contreras
1336	2018-06-28	40	Cristian contreras
1340	2018-06-28	25	Cristian contreras
1341	2018-06-28	25	Cristian contreras
1347	2018-06-29	34	Cristian contreras

OBSERVACION:

Se verifica en periodo de Enero – Junio del 2018, 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.

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

	INFORME DE PQRS		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	V3-IF-300-14.2	PÁGINA 26	

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.

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.”

RECOMENDACIONES:

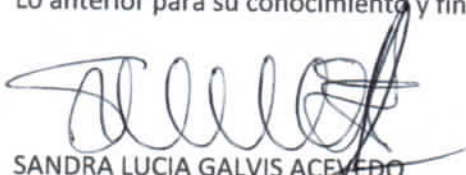
- Es importante recordar a las áreas encargadas de entregar respuestas a PQRS, que realicen el seguimiento respectivo a las respuestas, debido a que pueden depender de otras entidades o del contratista.

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

	INFORME DE PQRS		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	V3-IF-300-14.2	PÁGINA 27	

- En el caso de dar traslado a un PQRS, 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.
 - Cumplir con la Resolución N° 085 de 27 de Mayo de 2016, por el cual se reglamenta el tramite 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.

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
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

65

	INFORME DE PQRS		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	V3-IF-300-14.2	PÁGINA 1	

Floridablanca, Enero 29 del 2019

Doctor

JULIO CESAR GONZALEZ GARCIA

Secretario General y administrativo

BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA

ASUNTO: INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO A LAS PQRS JULIO A DIDIEMBRE 2018

Formalmente le envió informe de PQRS del Banco Inmobiliario de Floridablanca, con el fin de cumplir con la norma vigente.

Cordialmente,



SANDRA LUCIA GALVIS ACEVEDO (Original Firmado)

Profesional Especializado - Control Interno

Anexo: 15 folios

C.C Dirección General

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

id