

49

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

Floridablanca, Enero 30 del 2018

Doctora

LAURA CAROLINA MANRIQUE BECERRA

Dirección General

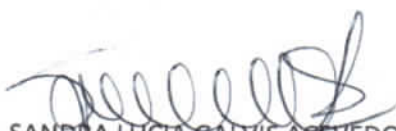
BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA

CIUDAD

ASUNTO: INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO A LAS PQRS JULIO A DICIEMBRE 2017

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: 15 folios

*Recabi
Anexo
31/01/2018*

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	

INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO A LAS PQRS PERIODO JULIO A DICIEMBRE 2017

SANDRA LUCIA GALVIS ACEVEDO
– CONTROL INTERNO

PERIODO INFORMADO: JULIO –DICIEMBRE 2017

BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA

ENERO

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

	INFORME PQRS		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	V3-CP-300-14.1	PÁGINA 1	

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 LAURA VIVIANA CAÑAS ACEVEDO, con el fin de hacer un seguimiento al plan de acción de dicha área.

Dicha auditoria se desarrolló en cumplimiento a las funciones que corresponden a control interno. Se entiende por cultura del servicio al ciudadano el conjunto de valores, conocimientos, actitudes y comportamientos que deben desarrollar progresivamente los servidores públicos para hacer realidad una nueva manera de atender los requerimientos de los ciudadanos.

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, Buzón de sugerencias, resoluciones y circulares que llegan a la entidad durante el periodo comprendido desde el mes de julio hasta el mes de Diciembre del 2016

NORMATIVIDAD

Ley 1755 de 2015 PQRS
 Ley 1437 de 2011 Art 14 y 25 Contencioso administrativo
 Ley 1474 de 2011 Art 76
 Resolución No. 085 de 2016

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

	INFORME PQRS		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	V3-CP-300-14.1	PÁGINA 2	

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 DERECHOS DE PETICIÓN Y PQRS	RESPONDIDAS FUERA DE TÉRMINO	
Julio	19		2
Agosto	32		11
Septiembre	27		5
Octubre	44		11
Noviembre	33		10
Diciembre	33		12
TOTAL PQRS	188	TOTAL FUERA DE TÉRMINO	51
QUEJAS	16	TOTAL DENTRO DEL TÉRMINO	121
TOTAL DERECHOS	172		

PQRS: el total de las solicitudes allegadas a la secretaria del Banco Inmobiliario de Floridablanca son de 188 PQRS.

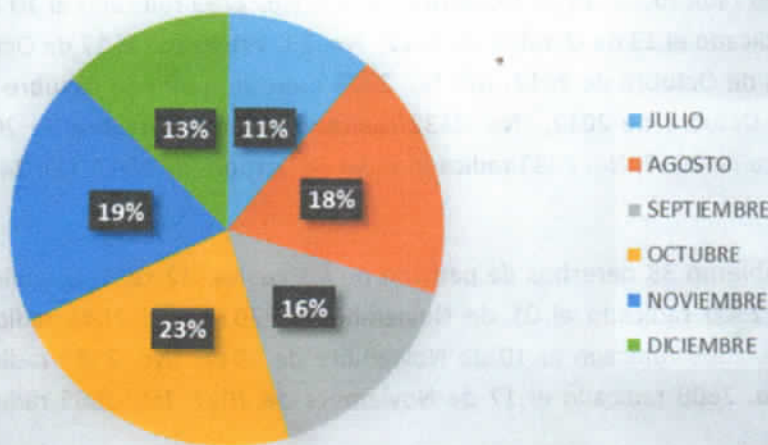
ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

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 5	

PQRS POR MES



En el mes julio se recibieron 19 derechos de Petición. Se respondieron a tiempo algunas excepto las siguientes: No. De fecha recibido RAD 1504 radicado el 07 de julio de 2017 y No. 1691 radicado el 31 de julio de 2017

En el mes Agosto se recibieron 32 derechos de petición de los cuales se respondieron fuera del término de ley No. 1698 radicado el 01 de agosto de 2017, No. 1744 radicado el 04 de agosto de 2017, No. 1746 radicado el 04 de agosto de 2017, No. 1756 radicado el 08 de agosto de 2017, No. 1796 radicado el 11 de agosto de 2017, No. 1805 radicado el 14 de agosto de 2017, No. 1834 radicado el 16 de agosto de 2017, No. 1847 radicado el 17 de agosto de 2017, No. 1869 radicado el 22 de agosto de 2017, No. 1883 radicado el 23 de agosto de 2017, No. 1900 radicado el 24 de agosto de 2017, No. 1928 radicado el 28 de agosto de 2017, No. 1932 radicado el 29 de agosto de 2017, No. 1933 radicado el 29 de agosto de 2017.

En el mes Septiembre se recibieron 27 derechos de petición de los cuales se respondieron fuera del término de ley: No. No.1990 radicado el 04 de septiembre de 2017, No.2035 radicado el 11 de septiembre de 2017, No.2128 radicado el 25 de septiembre de 2017, No.2129 radicado el 25 de septiembre de 2017, No.2178 radicado el 29 de septiembre de 2017.

En el mes octubre se recibieron 44 derechos de petición de los cuales 17 fueron respondidos fuera del término de ley: No. De fecha de recibido No. 2217 radicado el 04 de Octubre de 2017, No. 2239

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

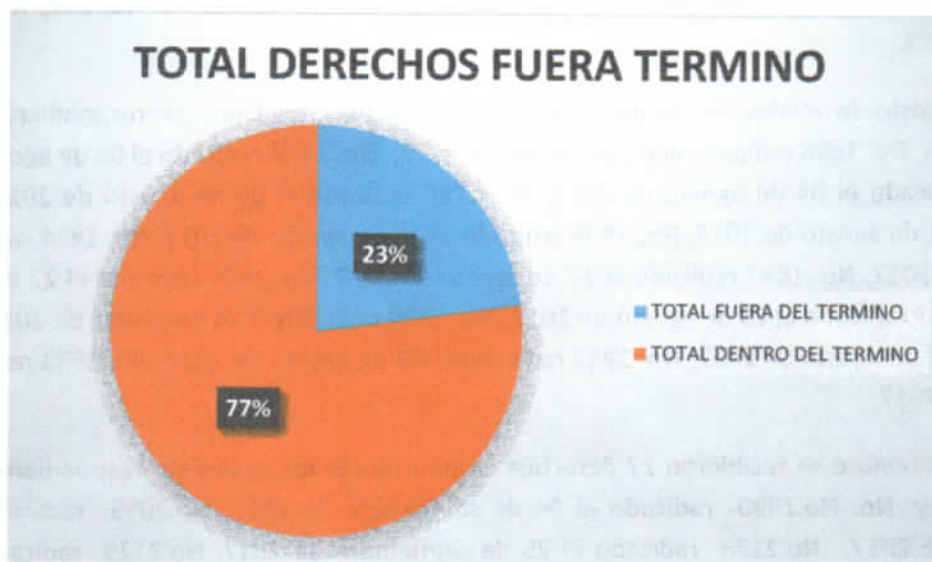
	INFORME DE PQRS		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	V3-IF-300-14.2	PÁGINA 6	

radicado el 06 de Octubre de 2017, No. 2240 radicado el 06 de Octubre de 2017, No. 2272 radicado el 09 de Octubre de 2017, No. 2283 radicado el 10 de Octubre de 2017, No. 2285 radicado el 10 de Octubre 2017, No. 2286 radicado el 10 de Octubre de 2017, No. 2289 radicado el 10 de Octubre de 2017, queja No. 2317 radicado el 13 de Octubre de 2017, No. 2327 radicado el 17 de Octubre de 2017, No. 2344 radicado el 18 de Octubre de 2017, No. No. 2373 radicado el 20 de Octubre de 2017, No. 2375 radicado el 20 de Octubre de 2017, No. 2432 radicado el 24 de Octubre de 2017, No. 2482 radicado el 30 de Octubre de 2017, No. 2483 radicado el 30 de Octubre de 2017, No. 2428 radicado el 24 de Octubre de 2017.

Noviembre 2017: se recibieron 33 derechos de petición de los cuales 12 se respondieron fuera del término de ley: No No.2500 radicado el 01 de Noviembre de 2017, No. 2544 radicado el 08 de Noviembre de 2017, No. 2569 radicado el 10 de Noviembre de 2017, No. 2582 radicado el 14 de Noviembre de 2017, No. 2608 radicado el 17 de Noviembre de 2017, No. 2665 radicado el 27 de Noviembre de 2017,

Diciembre 2017: se recibieron 33 derechos de petición de los cuales 12 se respondieron fuera del término de ley: No

Durante el semestre de los 172 derechos de petición recibidos 51 se contestaron fuera del término de ley que representa un 23 %



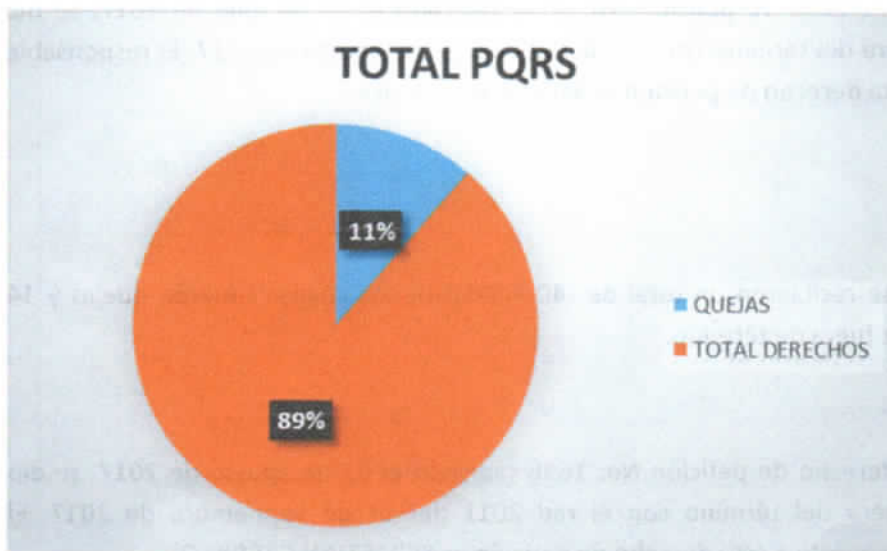
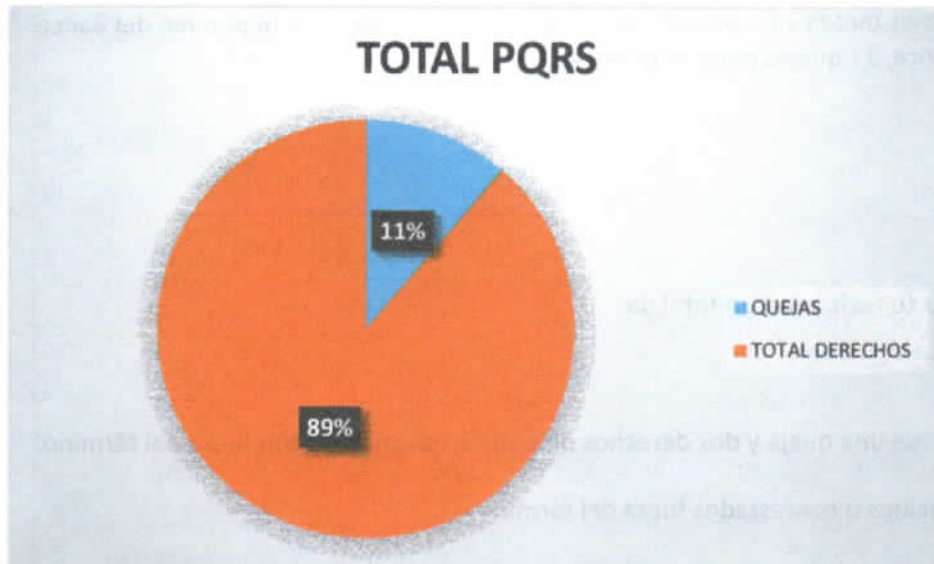
ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

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 7	

Durante todos el semestre se recibieron 197 PQRS de las cuales 25 son quejas lo que representa un 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 8	

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

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

JULIO DE 2017

Según informe verificado se recibieron un total de

19 PQRS, de las cuales 1 fue una queja y dos derechos de petición se contestaron fuera del término.

Derechos de petición vencidos o contestados fuera del término:

- Se evidencia que el derecho de petición No. 1504 radicado el 07 de julio de 2017, se dio respuesta 48 días fuera del término con el rad 1553 del 26 de agosto de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es LAURA CAÑAS
- Se evidencia que el derecho de petición No. 1691 radicado el 31 de julio de 2017, se dio respuesta 18 días fuera del término con el rad 1829 del 28 de agosto de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es MERCEDES GAONA

AGOSTO DE 2017

Según el informe verificado se recibieron un total de 40 PQRS de los cuales 7 fueron quejas y 14 peticiones fueron respondidas fuera de término.

Derechos de petición vencidos

- Se evidencia que el derecho de petición No. 1698 radicado el 01 de agosto de 2017, se dio respuesta 27 días fuera del término con el rad 2011 del 11 de Septiembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es SEBASTIAN CARRILLO

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	

- Se evidencia que el derecho de petición No. 1744 radicado el 04 de agosto de 2017, se dio respuesta 25 días fuera del término con el rad 2011 del 11 de Septiembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es SEBASTIAN CARRILLO
- Se evidencia que el derecho de petición No. 1746 radicado el 04 de agosto de 2017, se dio respuesta 50 días fuera del término con el rad del 19 de noviembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es MERCEDES GAONA
- Se evidencia que el derecho de petición No. 1756 radicado el 08 de agosto de 2017, se dio respuesta 18 días fuera del término con el rad 1952 y rad 1953 del 4 de Septiembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es STELLA CADENA
- Se evidencia que el derecho de petición No. 1796 radicado el 11 de agosto de 2017, se dio respuesta 17 días fuera del término con el rad 1982 del 6 de septiembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es MERCEDES GAONA
- Se evidencia que el derecho de petición No. 1805 radicado el 14 de agosto de 2017, se dio respuesta 30 días fuera del término con el rad 223 del 27 de septiembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es JORGE ASDRUBAL
- Se evidencia que el derecho de petición No. 1834 radicado el 16 de agosto de 2017, se dio respuesta 17 días fuera del término con el rad 2009 del 11 de septiembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es JORGE ASDRUBAL
- Se evidencia que el derecho de petición No. 1847 radicado el 17 de agosto de 2017, se dio respuesta 45 días fuera del término. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es MERCEDES GAONA
- Se evidencia que el derecho de petición No. 1869 radicado el 22 de agosto de 2017, se dio respuesta 27 días fuera del término con el rad 2190 del 03 de noviembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es CRISTIAN
- Se evidencia que el derecho de petición No. 1883 radicado el 23 de agosto de 2017, se dio respuesta 26 días fuera del término con el rad 2190 del 03 de noviembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es SEBASTIAN CARRILLO
- Se evidencia que el derecho de petición No. 1900 radicado el 24 de agosto de 2017, no se ha dado respuesta al solicitante; es decir, no se cumple con la normatividad vigente. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es MERCEDES GAONA

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 10	

- Se evidencia que el derecho de petición No. 1928 radicado el 28 de agosto de 2017, se dio respuesta 16 días fuera del término con el rad 2078 y rad 2090 del 20 de septiembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es SEBASTIAN CARRILLO
- Se evidencia que el derecho de petición No. 1932 radicado el 29 de agosto de 2017, se dio respuesta 20 días fuera del término con el rad 2115 y rad 2269 del 23 de septiembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es JORGE ASDRUBAL
- Se evidencia que el derecho de petición No. 1933 radicado el 29 de agosto de 2017, se dio respuesta 16 días fuera del término con el rad 2089 y rad 2091 del 21 de noviembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es STELLA CADENA

SEPTIEMBRE DE 2017

Según el informe verificado se recibieron un total de 31 PQRS de las cuales 4 fueron quejas y 5 peticiones fueron respondidas fuera de término.

Derechos de petición vencidos

- Se evidencia que el derecho de petición No.1990 radicado el 04 de septiembre de 2017, se dio respuesta 18 días fuera del término con la resolución No 181 del 28 de septiembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es MERCEDES GAONA.
- Se evidencia que el derecho de petición No.2035 radicado el 11 de septiembre de 2017, se dio respuesta 19 días fuera del término con el rad 2220 de 06 octubre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es SEBASTIAN CARRILLO.
- Se evidencia que el derecho de petición No.2128 radicado el 25 de septiembre de 2017, se dio respuesta 37 días fuera del término con el rad 2483 de 20 Noviembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es SEBASTIAN CARRILLO.
- Se evidencia que el derecho de petición No.2129 radicado el 25 de septiembre de 2017, se dio respuesta 37 días fuera del término con el rad 2483 de 20 Noviembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es SEBASTIAN CARRILLO.

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	

- Se evidencia que el derecho de petición No.2178 radicado el 29 de septiembre de 2017, se dio respuesta 24 días fuera del término con el rad 2415 de 03 Noviembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es SEBASTIAN CARRILLO.

OCTUBRE DE 2017

Según el informe verificado se recibieron un total de 49 PQRS de las cuales 5 fueron quejas y contestada fuera del término 16 peticiones fueron respondidas fuera de término.

- Se evidencia que el derecho de petición No. 2217 radicado el 04 de Octubre de 2017, se dio respuesta 27 días fuera del termino con en sesión de concejo del día 15-11-2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es SEBASTIAN CARRILLO.
- Se evidencia que el derecho de petición No. 2239 radicado el 06 de Octubre de 2017, se dio respuesta 16 días fuera del termino con el radicado No 2382-2399 de 31 octubre de 2017.El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es MERCEDES GAONA.
- Se evidencia que el derecho de petición No. 2240 radicado el 06 de Octubre de 2017, se dio respuesta 23 días fuera del termino con el radicado No 2467 de 10 Noviembre de 2017.El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es SEBASTIAN CARRILLO.
- Se evidencia que el derecho de petición No. 2272 radicado el 09 de Octubre de 2017, se dio respuesta 21 días fuera del termino con el radicado No 2437 de 09 Noviembre de 2017.El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es SEBASTIAN CARRILLO.
- Se evidencia que el derecho de petición No. 2283 radicado el 10 de Octubre de 2017, se dio respuesta 38 días fuera del termino con el radicado No 2609 de 05 Diciembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es SEBASTIAN CARRILLO.
- Se evidencia que el derecho de petición No. 2285 radicado el 10 de Octubre de 2017, se dio respuesta 26 días fuera del termino con el radicado No 2497 de 20 Noviembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es SEBASTIAN CARRILLO.
- Se evidencia que el derecho de petición No. 2286 radicado el 10 de Octubre de 2017, se dio respuesta 26 días fuera del termino con el radicado No 2499 de 20 Noviembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es SEBASTIAN CARRILLO.
- Se evidencia que el derecho de petición No. 2289 radicado el 10 de Octubre de 2017, se dio respuesta 26 días fuera del termino con el radicado No 2490 de 20 Noviembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es SEBASTIAN CARRILLO.

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 12	

- Se evidencia que la queja No. 2317 radicado el 13 de Octubre de 2017, se dio respuesta 16 días fuera del termino con el radicado No 2435 de 09 Noviembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es MERCEDES GAONA.
- Se evidencia que el derecho de petición No. 2327 radicado el 17 de Octubre de 2017, se dio respuesta 33 días fuera del termino con el radicado No 2610 de 05 Diciembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es SEBASTIAN CARRILLO.
- Se evidencia que el derecho de petición No. 2344 radicado el 18 de Octubre de 2017, se dio respuesta 17 días fuera del termino con el radicado No 2471- 2476 de 14 Noviembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es SEBASTIAN CARRILLO.
- Se evidencia que el derecho de petición No. 2373 radicado el 20 de Octubre de 2017, se dio respuesta 19 días fuera del termino con el radicado No 2509 de 20 Noviembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es JULIO CESAR GONZALEZ GARCIA.
- Se evidencia que el derecho de petición No. 2375 radicado el 20 de Octubre de 2017, se dio respuesta 26 días fuera del termino con el radicado No 2587 de 29 Noviembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es SEBASTIAN CARRILLO.
- Se evidencia que el derecho de petición No. 2432 radicado el 24 de Octubre de 2017, se dio respuesta 17 días fuera del termino con el radicado No 2487 de 20 Noviembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es JULIO CESAR GONZALEZ GARCIA.
- Se evidencia que el derecho de petición No. 2482 radicado el 30 de Octubre de 2017, se dio respuesta 17 días fuera del termino con el radicado No 2543 de 24 Noviembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es SEBASTIAN CARRILLO.
- Se evidencia que el derecho de petición No. 2483 radicado el 30 de Octubre de 2017, se dio respuesta 20 días fuera del termino con el radicado No 2568 de 29 Noviembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es SEBASTIAN CARRILLO.
- Se evidencia que el derecho de petición No. 2428 radicado el 24 de Octubre de 2017, se dio respuesta 24 días fuera del termino con el radicado No 2577 de 29 Noviembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es SEBASTIAN CARRILLO.

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 13	

NOVIEMBRE DE 2017

Según el informe verificado se recibieron un total de 39 PQRS de las cuales 6 fueron quejas y contestada fuera del término 15 peticiones fueron respondidas fuera de término.

- Se evidencia que el derecho de petición No. 2500 radicado el 01 de Noviembre de 2017, se dio respuesta 37 días fuera del termino con el radicado No 2816 de 28 Diciembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es SEBASTIAN CARRILLO.
- Se evidencia que el derecho de petición No. 2544 radicado el 08 de Noviembre de 2017, se dio respuesta 31 días fuera del termino con el radicado No 2774 de 26 Diciembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es LUZ STELLA CADENA.
- Se evidencia que el derecho de petición No.2569 radicado el 10 de Noviembre de 2017, se dio respuesta 20 días fuera del termino con el radicado No 2679-2519-2380-2379 12 Diciembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es DORIS EUGENIA PABON ROZO.
- Se evidencia que el derecho de petición No. 2582 radicado el 14 de Noviembre de 2017, se dio respuesta 30 días fuera del termino con el radicado No 2815 de 28 Diciembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es MARCELA.
- Se evidencia que el derecho de petición No. 2608 radicado el 17 de Noviembre de 2017, se dio respuesta 25 días fuera del termino con el radicado No 2833 de 28 Diciembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es SEBASTIAN CARRILLO.
- Se evidencia que el derecho de petición No. 2665 radicado el 27 de Noviembre de 2017, se dio respuesta 21 días fuera del termino con el radicado No 2833-005 de 28 Diciembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es SEBASTIAN CARRILLO.
- Se evidencia que el derecho de petición No. 2688 radicado el 28 de Noviembre de 2017, se dio respuesta 20 días fuera del termino con el radicado No 2782-2778 de 26 Diciembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es JULIO CESAR GONZALEZ GARCIA.
- Se evidencia que el derecho de petición No. 2689 radicado el 28 de Noviembre de 2017, se dio respuesta 18 días fuera del termino con el radicado No 2781 de 26 Diciembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es JULIO CESAR GONZALEZ GARCIA.
- Se evidencia que el derecho de petición No. 2690 radicado el 28 de Noviembre de 2017, se dio respuesta 18 días fuera del termino con el radicado No 2775 de 26 Diciembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es JULIO CESAR GONZALEZ GARCIA.

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISOR 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 14	

- Se evidencia que el derecho de petición No. 2691 radicado el 28 de Noviembre de 2017, se dio respuesta 18 días fuera del termino con el radicado No 2775 de 26 Diciembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es JULIO CESAR GONZALEZ GARCIA.
- Se evidencia que el derecho de petición No. 2692 radicado el 28 de Noviembre de 2017, se dio respuesta 18 días fuera del termino con el radicado No 2824-2825 de 28 Diciembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es JULIO CESAR GONZALEZ GARCIA.
- Se evidencia que el derecho de petición No. 2695 radicado el 28 de Noviembre de 2017, se dio respuesta 19 días fuera del termino con el radicado No 2796 de 27 Diciembre de 2017. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es JULIO CESAR GONZALEZ GARCIA.

DICIEMBRE 2017

Según el informe verificado se recibió un total de 24 PQRS de las cuales 02 fueron quejas y no se evidencia una respuesta.

- Se evidencia que el derecho de petición No.2808 radicado el 13 de Diciembre de 2017, no se ha dado respuesta al solicitante; es decir, no se cumple con la normatividad vigente. El responsable de dar respuesta a este derecho de petición es DORIS EUGENIA PABON ROZO – JULIO CESAR GARCIA.

OBSERVACION:

Se verifica en periodo de Julio – Diciembre 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.

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	

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.”

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.

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 16	

RECOMENDACIONES:

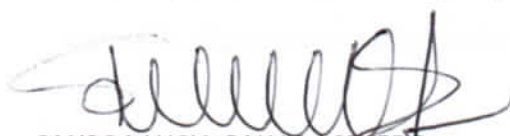
- Es importante recordar a las áreas encargadas de entregar respuestas a PQRS, que realicen el seguimiento respectivo a las respuestas, debido a que pueden depender de otras entidades o del contratista.
- En el caso de dar traslado a un PQR, hacerlo de manera inmediata o en el menor tiempo posible.
- 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.
- 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
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------