

86

	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 2018

SANDRA LUCIA GALVIS ACEVEDO
– CONTROL INTERNO

PERIODO INFORMADO: JULIO –DICIEMBRE 2018

BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA

ENERO

2019

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

d

87

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

BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA
INFORME SEGUNDO 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 Julio hasta el mes de Diciembre 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 Julio hasta el mes de diciembre 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 4	

METODOLOGIA APLICADA

Se verifica en el área de la secretaria General y Administrativa de la entidad, el sistema del interno del BIF SIBIF a cargo del Dr., Julio Cesar González García, la profesional del área de control interno, quien le realiza seguimiento a los PQRS en el sistema interno.

INFORMACION GENERAL

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

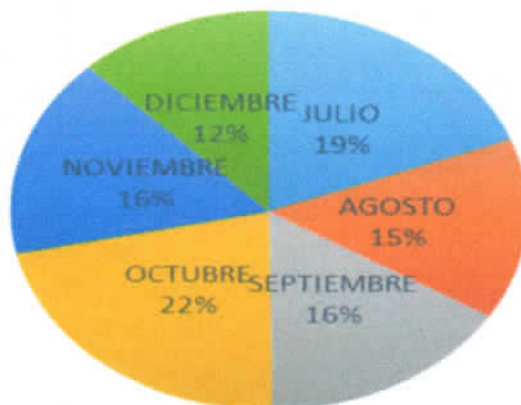
MES	N° DE DERECHO DE PETICION Y PQRS	RESPONDIDAS FUERA DEL TERMINO	
JULIO	273		50
AGOSTO	209		41
SEPTIEMBRE	227		57
OCTUBRE	310		82
NOVIEMBRE	230		60
DICIEMBRE	175		31
TOTAL PQRS	1424	TOTAL FUERA DEL TERMINO	321
QUEJAS	12	TOTAL DENTRO DEL TERMINO	1091
TOTAL DERECHOS	1412		

PQRS: el total de las solicitudes allegadas a la secretaria del Banco Inmobiliario de Floridablanca son 1424.

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 5	

N° DE DERECHO DE PETICION Y PQRS



■ JULIO ■ AGOSTO ■ SEPTIEMBRE ■ OCTUBRE ■ NOVIEMBRE ■ DICIEMBRE

En el mes Julio se recibieron 273 derechos de petición, se respondieron fuera del término de ley las siguientes PQRS:

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 6	
Clase	Fecha vencimiento	No rad salida	Fecha de salida	RESPONSABLE DE PROYECCION	DIAS FUERA DEL TERMINO
Solicitud	2018-07-18	1675	2018-08-22	CRISTIAN CONTRERAS	37
Solicitud	2018-07-18	1701	2018-08-28	MARCELA SUAREZ	41
Solicitud	2018-07-20	1896	2018-09-26	MARCELA SUAREZ	60
Solicitud	2018-07-20	1511	2018-08-15	MARCELA SUAREZ	30
Petición	2018-07-21	1367	2018-07-27	MERCEDES GAMBOA	16
Solicitud	2018-07-21	1418	2018-08-03	JORGE SANCHEZ	21
Respuesta	2018-07-24	1437	2018-08-13	CRISTIAN CONTRERAS	26
Información	2018-07-24	1512	2018-08-15	MARCELA SUAREZ	28
Información	2018-07-24	1512	2018-08-15	MARCELA SUAREZ	28
Información	2018-07-24	1512	2018-08-15	MARCELA SUAREZ	28
Información	2018-07-24	1512	2018-08-15	MARCELA SUAREZ	28
Solicitud	2018-07-24	1490	2018-08-15	CRISTIAN CONTRERAS	28
Solicitud	2018-07-24	1674	2018-08-22	CRISTIAN CONTRERAS	33
Petición	2018-07-24	1417	2018-08-03	JORGE SANCHEZ	20
Información	2018-07-24	1414	2018-08-03	JORGE SANCHEZ	20
Solicitud	2018-07-25	1664	2018-08-22	JUAN REATIGA	32
Solicitud	2018-07-25	1429	2018-08-09	ADRIANA ESTEVEZ	23
Solicitud	2018-07-25	1508	2018-08-15	CRISTIAN CONTRERAS	27
Solicitud	2018-07-26	1436	2018-08-13	CRISTIAN CONTRERAS	24
Petición	2018-07-26	1481	2018-08-15	CRISTIAN CONTRERAS	26
Petición	2018-07-26	1635	2018-08-16	CAMILO ARCINIEGA	27
Solicitud	2018-07-27	1438	2018-08-13	CRISTIAN CONTRERAS	23
Solicitud	2018-07-27	1684	2018-08-22	MARCELA SUAREZ	30
Solicitud	2018-07-28	1631	2018-08-16	MARCELA SUAREZ	25
Solicitud	2018-07-31	1704	2018-08-28	MARCELA SUAREZ	32
Solicitud	2018-08-01	1706	2018-08-28	MARCELA SUAREZ	31
Solicitud	2018-08-01	1749	2018-09-05	MARCELA SUAREZ	37
Solicitud	2018-08-02	1851	2018-09-19	MARCELA SUAREZ	46
Solicitud	2018-08-02	1673	2018-08-22	CRISTIAN CONTRERAS	26
Solicitud	2018-08-02	1750	2018-09-05	MARCELA SUAREZ	36
Solicitud	2018-08-02	1740	2018-09-05	MARCELA SUAREZ	36
Solicitud	2018-08-03	1435	2018-08-13	DORIS PABON	18
Solicitud	2018-08-03	1425	2018-08-08	DORIS PABON	15
Respuesta	2018-08-03	1507	2018-08-15	DORIS PABON	20
Información	2018-08-08	1512	2018-08-15	MARCELA SUAREZ	17
Petición	2018-08-08	1509	2018-08-15	MARCELA SUAREZ	17
Solicitud	2018-08-08	1501	2018-08-15	JORGE SANCHEZ	17
Solicitud	2018-08-08	1666	2018-08-22	JUAN REATIGA	22
Solicitud	2018-08-08	1506	2018-08-15	DORIS PABON	17
Solicitud	2018-08-09	1500	2018-08-15	JORGE SANCHEZ	16
Queja	2018-08-09	1505	2018-08-15	DORIS PABON	16
Solicitud	2018-08-09	1485	2018-08-15	CRISTIAN CONTRERAS	16
Solicitud	2018-08-09	1893	2018-09-26	MARCELA SUAREZ	46
Queja	2018-08-09	1917	2018-09-26	DORIS PABON	46
Solicitud	2018-08-09	1677	2018-08-22	CRISTIAN CONTRERAS	21
Solicitud	2018-08-10	1628	2018-08-16	CAMILO ARCINIEGA	16
Solicitud	2018-08-10	1667	2018-08-22	JUAN REATIGA	20
Concepto	2018-08-10	1735	2018-09-05	MARCELA SUAREZ	30
Permiso	2018-08-10	1514	2018-08-15	JORGE SANCHEZ	15
Queja	2018-08-14	1814	2018-09-13	DORIS PABON	34
Invitación	2018-08-16	1700	2018-08-28	MARCELA SUAREZ	20
Solicitud	2018-08-16	1861	2018-09-19	DORIS PABON	36
Solicitud	2018-08-16	1861	2018-09-19	DORIS PABON	36
Solicitud	2018-08-16	1646	2018-08-21	CRISTIAN CONTRERAS	15
Queja	2018-08-16	1723	2018-08-31	CRISTIAN CONTRERAS	23
Solicitud	2018-08-17	1727	2018-08-31	JUAN REATIGA	22
Queja	2018-08-17	1869	2018-09-20	DORIS PABON	36
Respuesta	2018-08-18	1748	2018-09-05	MARCELA SUAREZ	24
Solicitud	2018-08-18	1825	2018-09-18	ADRIANA ESTEVEZ	33
Solicitud	2018-08-23	1760	2018-09-07	JUAN REATIGA	23
Solicitud	2018-08-24	1718	2018-08-30	JUAN REATIGA	16
Solicitud	2018-08-24	1761	2018-09-07	JUAN REATIGA	22
Solicitud	2018-08-28	1830	2018-09-18	JORGE SANCHEZ	27
Invitación	2018-08-28	1798	2018-09-11	JUAN REATIGA	22
Solicitud	2018-08-29	1831	2018-09-18	MARCELA SUAREZ	26
Solicitud	2018-08-29	1917	2018-09-26	DORIS PABON	32
Queja	2018-08-29	1728	2018-09-04	DORIS PABON	16
Solicitud	2018-08-30	1754	2018-09-05	JORGE SANCHEZ	16
Solicitud	2018-08-30	1739	2018-09-05	JORGE SANCHEZ	16
Solicitud	2018-08-31	1762	2018-09-07	CRISTIAN CONTRERAS	17
Solicitud	2018-08-31	1834	2018-09-18	MARCELA SUAREZ	24
Respuesta	2018-08-31	1738	2018-09-05	CRISTIAN CONTRERAS	15

En el mes Agosto se recibieron 209 derechos de petición, se respondieron fuera del término de ley los siguientes PQRS:

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 7	

Clase	Fecha vencer	No rad salida	Fecha de sal	RESPONSABLE DE PROY	DIAS FUERA DEL TERMINO
Invitación	2018-08-16	1700	2018-08-28	MARCELA SUAREZ	20
Solicitud	2018-08-16	1861	2018-09-19	DORIS PABON	36
Solicitud	2018-08-16	1861	2018-09-19	DORIS PABON	36
Solicitud	2018-08-16	1646	2018-08-21	CRISTIAN CONTRERAS	15
Queja	2018-08-16	1723	2018-08-31	CRISTIAN CONTRERAS	23
Solicitud	2018-08-17	1727	2018-08-31	JUAN REATIGA	22
Queja	2018-08-17	1869	2018-09-20	DORIS PABON	36
Respuesta	2018-08-18	1748	2018-09-05	MARCELA SUAREZ	24
Solicitud	2018-08-18	1825	2018-09-18	ADRIANA ESTEVEZ	33
Solicitud	2018-08-23	1760	2018-09-07	JUAN REATIGA	23
Solicitud	2018-08-24	1718	2018-08-30	JUAN REATIGA	16
Solicitud	2018-08-24	1761	2018-09-07	JUAN REATIGA	22
Solicitud	2018-08-28	1830	2018-09-18	JORGE SANCHEZ	27
Invitación	2018-08-28	1798	2018-09-11	JUAN REATIGA	22
Solicitud	2018-08-29	1831	2018-09-18	MARCELA SUAREZ	26
Solicitud	2018-08-29	1917	2018-09-26	DORIS PABON	32
Queja	2018-08-29	1728	2018-09-04	DORIS PABON	16
Solicitud	2018-08-30	1754	2018-09-05	JORGE SANCHEZ	16
Solicitud	2018-08-30	1739	2018-09-05	JORGE SANCHEZ	16
Solicitud	2018-08-31	1762	2018-09-07	CRISTIAN CONTRERAS	17
Solicitud	2018-08-31	1834	2018-09-18	MARCELA SUAREZ	24
Respuesta	2018-08-31	1738	2018-09-05	CRISTIAN CONTRERAS	15
Solicitud	2018-09-01	1857	2018-09-19	MARCELA SUAREZ	24
Permiso	2018-09-01	1855	2018-09-19	JORGE SANCHEZ	24
Respuesta	2018-09-01	1797	2018-09-11	SEBASTIAN CARRILLO	18
Fallo tutela	2018-09-05	1917	2018-09-26	DORIS PABON	27
Respuesta	2018-09-07	1867	2018-09-19	DORIS PABON	20
Solicitud	2018-09-07	1885	2018-09-26	CAMILO ARCINIEGA	25
Solicitud	2018-09-08	1829	2018-09-18	JORGE SANCHEZ	18
Solicitud	2018-09-11	1893	2018-09-26	MARCELA SUAREZ	23
Solicitud	2018-09-12	1917	2018-09-26	DORIS PABON	22
Solicitud	2018-09-12	1852	2018-09-19	JUAN REATIGA	17
Solicitud	2018-09-12	1873	2018-09-20	DORIS PABON	18
Queja	2018-09-13	1859	2018-09-19	DORIS PABON	16
Queja	2018-09-13	1866	2018-09-19	DORIS PABON	16
Solicitud	2018-09-14	1892	2018-09-26	CRISTIAN CONTRERAS	20
Petición	2018-09-14	1853	2018-09-19	DORIS PABON	15
Queja	2018-09-14	1917	2018-09-26	DORIS PABON	20
Solicitud	2018-09-15	1897	2018-09-26	MARCELA SUAREZ	19
Respuesta	2018-09-15	1869	2018-09-20	DORIS PABON	15
Solicitud	2018-09-15	1906	2018-09-26	JUAN REATIGA	19

En el mes Septiembre se recibieron 227 derechos de petición, se respondieron fuera del término de ley los siguientes PQRS:

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 8	

No rad ingre	Fecha de ing	Clase	Fecha vencer	No rad salida	Fecha de salida	Responsable	día fuera del termino
1845	2018-09-03	Solicitud	2018-09-18	1932	2018-10-01	Juan reatiga	21
1846	2018-09-03	Petición	2018-09-18	1908	2018-09-26	Juan reatiga	18
1847	2018-09-03	Petición	2018-09-18	1955	2018-10-04	doris pabon	24
1858	2018-09-04	Solicitud	2018-09-19	1877	2018-09-24	Juan santamaria	15
1860	2018-09-04	Solicitud	2018-09-19	2030	2018-10-11	camilo arciniega	28
1863	2018-09-05	Solicitud	2018-09-20	2297	2018-11-13	doris pabon	50
1864	2018-09-05	Solicitud	2018-09-20	1969	2018-10-04	Juan santamaria	22
1871	2018-09-06	Solicitud	2018-09-21	1961	2018-10-04	Juan santamaria	21
1874	2018-09-06	Respuesta	2018-09-21	1896	2018-09-26	marcela suarez	15
1883	2018-09-07	Solicitud	2018-09-22	1987	2018-10-05	Juan reatiga	21
1889	2018-09-10	Solicitud	2018-09-25	1957	2018-10-04	Juan santamaria	19
1894	2018-09-11	Petición	2018-09-26	1933	2018-10-01	Juan reatiga	15
1898	2018-09-11	Petición	2018-09-26	1936	2018-10-01	Juan reatiga	15
1903	2018-09-11	Solicitud	2018-09-26	1928	2018-10-01	marcela suarez	15
1912	2018-09-13	Solicitud	2018-09-28	2029	2018-10-10	anabel moreno	20
1922	2018-09-13	Solicitud	2018-09-28	2231	2018-10-31	doris pabon	35
1926	2018-09-13	Solicitud	2018-09-28	2015	2018-10-10	marcela suarez	20
1929	2018-09-13	Solicitud	2018-09-28	1971	2018-10-04	Jorge sanchez	16
1936	2018-09-14	Solicitud	2018-09-29	1989	2018-10-05	anabel moreno	16
1945	2018-09-17	Solicitud	2018-10-02	2017	2018-10-10	marcela suarez	18
1946	2018-09-17	Solicitud	2018-10-02	2013	2018-10-05	anabel moreno	15
1947	2018-09-17	Solicitud	2018-10-02	2032	2018-10-11	anabel moreno	19
1948	2018-09-17	Solicitud	2018-10-02	2011	2018-10-05	anabel moreno	15
1958	2018-09-18	Información	2018-10-03	2088	2018-10-24	doris pabon	27
1967	2018-09-19	Solicitud	2018-10-04	2024	2018-10-10	marcela suarez	16
1970	2018-09-19	Petición	2018-10-04	2095	2018-10-24	marcela suarez	26
1972	2018-09-19	Petición	2018-10-04	2071	2018-10-19	Juan reatiga	23
1981	2018-09-20	Informe	2018-10-05	2037	2018-10-11	cristian contreras	16
1983	2018-09-21	Solicitud	2018-10-06	2060	2018-10-17	cristian contreras	19
1985	2018-09-21	Solicitud	2018-10-06	2039	2018-10-11	sebastian carrillo	15
1988	2018-09-21	Solicitud	2018-10-06	2285	2018-11-07	camilo arciniega	34
1993	2018-09-21	Información	2018-10-06	2258	2018-10-31	Jorge sanchez	29
2001	2018-09-24	Solicitud	2018-10-09	2096	2018-10-24	marcela suarez	23
2012	2018-09-25	Petición	2018-10-10	2092	2018-10-24	Juan santamaria	22
2015	2018-09-25	Solicitud	2018-10-10	2091	2018-10-24	marcela suarez	22
2017	2018-09-25	Solicitud	2018-10-10	2357	2018-11-21	Juan santamaria	42
2019	2018-09-25	Solicitud	2018-10-10	2090	2018-10-24	marcela suarez	22
2020	2018-09-25	Solicitud	2018-10-10	2353	2018-11-21	Juan santamaria	42
2024	2018-09-25	Petición	2018-10-10	2335	2018-11-19	Jorge sanchez	40
2025	2018-09-25	Petición	2018-10-10	2239	2018-10-31	doris pabon	27
2026	2018-09-26	Solicitud	2018-10-11	2170	2018-10-29	doris pabon	24
2027	2018-09-26	Solicitud	2018-10-11	2402	2018-11-29	anabel moreno	47
2028	2018-09-26	Solicitud	2018-10-11	2404	2018-11-29	anabel moreno	47
2031	2018-09-27	Solicitud	2018-10-12	2378	2018-11-27	anabel moreno	44
2032	2018-09-27	Invitación	2018-10-12	2350	2018-11-21	Juan santamaria	40
2034	2018-09-27	Solicitud	2018-10-12	2233	2018-10-31	Juan reatiga	25
2035	2018-09-27	Solicitud	2018-10-12	2234	2018-10-31	Juan reatiga	25
2040	2018-09-27	Solicitud	2018-10-12	2289	2018-11-08	Julio gonzalez	31
2042	2018-09-27	Petición	2018-10-12	2089	2018-10-24	Juliana rojas	20
2043	2018-09-27	Petición	2018-10-12	2239	2018-10-31	doris pabon	25
2046	2018-09-27	Solicitud	2018-10-12	2280	2018-11-06	Juan reatiga	29
2051	2018-09-27	Solicitud	2018-10-12	2393	2018-11-29	marcela suarez	46
2054	2018-09-27	Solicitud	2018-10-12	2099	2018-10-25	anabel moreno	21
2056	2018-09-28	Solicitud	2018-10-13	2405	2018-11-29	anabel moreno	45
2059	2018-09-28	Solicitud	2018-10-13	2395	2018-11-29	anabel moreno	45
2063	2018-09-28	Solicitud	2018-10-13	2390	2018-11-29	anabel moreno	45
2066	2018-09-28	Solicitud	2018-10-13	2401	2018-11-29	anabel moreno	45

En el mes Octubre se recibieron 310 derechos de petición, se respondieron fuera del término de ley los siguientes PQRS:

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	

No rad	Ingre	Fecha de ing	Clase	Fecha vencir	No rad	Fecha de sal	responsable	día fuera del termino
2078		2018-10-01	Solicitud	2018-10-16	2173	2018-10-29	doris pabon	21
2088		2018-10-01	Solicitud	2018-10-16	2137	2018-10-26	cristian contreras	20
2095		2018-10-02	Solicitud	2018-10-17	2400	2018-11-29	anabel moreno	43
2097		2018-10-02	Solicitud	2018-10-17	2391	2018-11-29	anabel moreno	43
2099		2018-10-03	Peticion	2018-10-18	2139	2018-10-26	cristian contreras	18
2101		2018-10-03	Respuesta	2018-10-18	2172	2018-10-29	doris pabon	19
2107		2018-10-03	Solicitud	2018-10-18	2105	2018-10-25	anabel moreno	17
2109		2018-10-03	Respuesta	2018-10-18	2554	2018-12-20	luz cadena	57
2110		2018-10-03	Solicitud	2018-10-18	2502	2018-12-11	cristian contreras	50
2113		2018-10-03	Solicitud	2018-10-18	2406	2018-11-29	anabel moreno	42
2114		2018-10-04	Respuesta	2018-10-19	2439	2018-12-05	juan santamaria	45
2125		2018-10-04	Solicitud	2018-10-19	2407	2018-11-29	anabel moreno	41
2135		2018-10-04	Acompañam	2018-10-19	2499	2018-12-11	cristian contreras	49
2136		2018-10-04	Peticion	2018-10-19	2140	2018-10-26	cristian contreras	17
2137		2018-10-05	Solicitud	2018-10-20	2135	2018-10-26	marcela suarez	16
2143		2018-10-05	Solicitud	2018-10-20	2355	2018-11-21	juan santamaria	34
2146		2018-10-05	Solicitud	2018-10-20	2141	2018-10-26	cristian contreras	16
2148		2018-10-05	Solicitud	2018-10-20	2502	2018-12-11	cristian contreras	48
2158		2018-10-05	Respuesta	2018-10-20	2138	2018-10-26	sebastian carrillo	16
2159		2018-10-05	Solicitud	2018-10-20	2232	2018-10-31	juan reatiga	19
2160		2018-10-05	Solicitud	2018-10-20	2257	2018-10-31	jorge sanchez	19
2162		2018-10-05	Informe	2018-10-20	2248	2018-10-31	jorge sanchez	19
2164		2018-10-05	Queja	2018-10-20	2171	2018-10-29	doris pabon	17
2165		2018-10-08	Solicitud	2018-10-23	2169	2018-10-29	doris pabon	16
2171		2018-10-08	Solicitud	2018-10-23	2288	2018-11-08	cristian contreras	24
2172		2018-10-08	Peticion	2018-10-23	2356	2018-11-21	juan santamaria	33
2173		2018-10-08	Solicitud	2018-10-23	2502	2018-12-11	cristian contreras	47
2174		2018-10-08	Solicitud	2018-10-23	2502	2018-12-11	cristian contreras	47
2175		2018-10-08	Solicitud	2018-10-23	2145	2018-10-26	cristian contreras	15
2176		2018-10-08	Solicitud	2018-10-23	2145	2018-10-26	cristian contreras	15
2177		2018-10-08	Solicitud	2018-10-23	2388	2018-11-29	juan santamaria	39
2178		2018-10-08	Solicitud	2018-10-23	2357	2018-11-21	juan santamaria	33
2179		2018-10-08	Solicitud	2018-10-23	2139	2018-10-26	cristian contreras	15
2180		2018-10-08	Peticion	2018-10-23	2288	2018-11-08	cristian contreras	24
2183		2018-10-08	Peticion	2018-10-23	2145	2018-10-26	cristian contreras	15
2186		2018-10-09	Solicitud	2018-10-24	2249	2018-10-31	jorge sanchez	17
2187		2018-10-09	Solicitud	2018-10-24	2438	2018-12-05	juan santamaria	42
2195		2018-10-09	Queja	2018-10-24	2166	2018-10-29	doris pabon	15
2196		2018-10-10	Solicitud	2018-10-25	2235	2018-10-31	doris pabon	16
2197		2018-10-10	Solicitud	2018-10-25	2275	2018-11-01	cristian contreras	17
2198		2018-10-10	Informe	2018-10-25	2250	2018-10-31	jorge sanchez	16
2199		2018-10-10	Respuesta y	2018-10-25	2252	2018-10-31	jorge sanchez	16
2205		2018-10-10	Información	2018-10-25	2236	2018-10-31	doris pabon	16
2206		2018-10-10	Solicitud	2018-10-25	2253	2018-10-31	jorge sanchez	16
2207		2018-10-10	Solicitud	2018-10-25	2446	2018-12-06	cristian contreras	42
2209		2018-10-10	Solicitud	2018-10-25	2448	2018-12-06	luz cadena	42
2220		2018-10-12	Solicitud	2018-10-27	2333	2018-11-19	marcela suarez	27
2222		2018-10-12	Queja	2018-10-27	2521	2018-12-11	doris pabon	43
2223		2018-10-12	Solicitud	2018-10-27	2329	2018-11-16	jorge sanchez	26
2233		2018-10-16	Solicitud	2018-10-31	2502	2018-12-11	cristian contreras	41
2238		2018-10-18	Respuesta	2018-11-02	2296	2018-11-13	doris pabon	19
2239		2018-10-18	Solicitud	2018-11-02	2399	2018-11-29	doris pabon	31
2245		2018-10-18	Solicitud	2018-11-02	2352	2018-11-21	anabel moreno	25
2249		2018-10-18	Solicitud	2018-11-02	2398	2018-11-29	anabel moreno	31
2255		2018-10-18	Peticion	2018-11-02	2388	2018-11-29	juan santamaria	31
2268		2018-10-19	Solicitud	2018-11-03	2408	2018-11-29	anabel moreno	30
2269		2018-10-19	Respuesta	2018-11-03	2302	2018-11-13	juan reatiga	18
2270		2018-10-19	Respuesta	2018-11-03	2331	2018-11-19	juan reatiga	22
2272		2018-10-19	Notificación	2018-11-03	2346	2018-11-20	doris pabon	23
2279		2018-10-19	Peticion	2018-11-03	2502	2018-12-11	cristian contreras	38
2283		2018-10-22	Respuesta	2018-11-06	2297	2018-11-13	doris pabon	17
2284		2018-10-22	Peticion	2018-11-06	2377	2018-11-27	anabel moreno	27
2290		2018-10-23	Peticion	2018-11-07	2383	2018-11-28	camilo arciniegas	27
2294		2018-10-23	Solicitud	2018-11-07	2362	2018-11-22	marcela suarez	23
2295		2018-10-23	Peticion	2018-11-07	2383	2018-11-28	camilo arciniegas	27
2298		2018-10-23	Solicitud	2018-11-07	2403	2018-11-29	anabel moreno	28
2311		2018-10-24	Peticion	2018-11-08	2311	2018-11-15	julio gonzalez	17
2312		2018-10-24	Solicitud	2018-11-08	2414	2018-11-29	cristian contreras	27
2317		2018-10-25	Peticion	2018-11-09	2427	2018-12-05	cristian contreras	30
2318		2018-10-25	Solicitud	2018-11-09	2313	2018-11-16	doris pabon	17
2324		2018-10-26	Respuesta	2018-11-10	2482	2018-12-07	juan reatiga	31
2328		2018-10-26	Solicitud	2018-11-10	2539	2018-12-17	marcela suarez	37
2330		2018-10-26	Solicitud	2018-11-10	2431	2018-12-05	juan reatiga	29
2331		2018-10-26	Solicitud	2018-11-10	2452	2018-12-07	sebastian carrillo	31
2335		2018-10-29	Solicitud	2018-11-13	2565	2018-12-24	cristian contreras	41
2336		2018-10-29	Solicitud	2018-11-13	2388	2018-11-29	juan santamaria	24
2353		2018-10-29	Notificación	2018-11-13	2344	2018-11-20	doris pabon	17
2354		2018-10-29	Peticion	2018-11-13	2383	2018-11-28	camilo arciniegas	23
2358		2018-10-30	Notificación	2018-11-14	2345	2018-11-20	doris pabon	16
2364		2018-10-31	Peticion	2018-11-15	2433	2018-12-05	juan reatiga	26
2365		2018-10-31	Solicitud	2018-11-15	2409	2018-11-29	marcela suarez	22
2376		2018-10-31	Solicitud	2018-11-15	2520	2018-12-11	doris pabon	30

En el mes Noviembre se recibieron 230 derechos de petición, se respondieron fuera del término de ley los siguientes PQRS:

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 10	

No rad ingre	Fecha de ing	Clase	Fecha vencir	No rad salida	Fecha de sal	responsable	día fuera del termino
2388	2018-11-02	Solicitud	2018-11-17	2412	2018-11-29	sebastian carrillo	20
2390	2018-11-02	Solicitud	2018-11-17	2500	2018-12-11	cristian contreras	28
2391	2018-11-02	Solicitud	2018-11-17	2379	2018-11-27	camilo arciniegas	18
2397	2018-11-02	Solicitud	2018-11-17	2544	2018-12-17	marcela suarez	32
2410	2018-11-06	Petición	2018-11-21	2436	2018-12-05	sebastian carrillo	22
2411	2018-11-06	Petición	2018-11-21	2442	2018-12-05	jorge sanchez	22
2417	2018-11-07	Solicitud	2018-11-22	2444	2018-12-05	juan santamaria	21
2420	2018-11-07	Información	2018-11-22	2596	2018-12-27	cristian contreras	37
2424	2018-11-08	Solicitud	2018-11-23	2434	2018-12-05	sebastian carrillo	20
2429	2018-11-08	Solicitud	2018-11-23	2504	2018-12-11	doris pabon	24
2431	2018-11-08	Solicitud	2018-11-23	2435	2018-12-05	sebastian carrillo	20
2432	2018-11-08	Petición	2018-11-23	2445	2018-12-06	cristian contreras	21
2433	2018-11-08	Respuesta y	2018-11-23	2494	2018-12-11	julio gonzalez	24
2434	2018-11-08	Solicitud	2018-11-23	2461	2018-12-07	juan reatiga	22
2436	2018-11-09	Solicitud	2018-11-24	2428	2018-12-05	jorge sanchez	19
2437	2018-11-09	Petición	2018-11-24	2394	2018-11-29	anabel moreno	15
2440	2018-11-09	Información	2018-11-24	2510	2018-12-11	doris pabon	23
2441	2018-11-09	Información	2018-11-24	2508	2018-12-11	doris pabon	23
2442	2018-11-09	Solicitud	2018-11-24	2469	2018-12-07	jorge sanchez	21
2443	2018-11-09	Solicitud	2018-11-24	2516	2018-12-11	doris pabon	23
2444	2018-11-13	Respuesta	2018-11-28	2454	2018-12-07	jorge sanchez	19
2446	2018-11-13	Petición	2018-11-28	2540	2018-12-17	marcela suarez	25
2447	2018-11-13	Solicitud	2018-11-28	2470	2018-12-07	jorge sanchez	19
2448	2018-11-13	Solicitud	2018-11-28	2471	2018-12-07	jorge sanchez	19
2452	2018-11-14	Solicitud	2018-11-29	2473	2018-12-07	jorge sanchez	18
2453	2018-11-14	Solicitud	2018-11-29	2522	2018-12-11	juan reatiga	20
2455	2018-11-14	Respuesta	2018-11-29	2474	2018-12-07	jorge sanchez	18
2458	2018-11-14	Solicitud	2018-11-29	2472	2018-12-07	jorge sanchez	18
2459	2018-11-14	Solicitud	2018-11-29	2465	2018-12-07	jorge sanchez	18
2460	2018-11-14	Solicitud	2018-11-29	2429	2018-12-05	jorge sanchez	16
2475	2018-11-16	Solicitud	2018-12-01	2599	2018-12-27	jorge sanchez	30
2478	2018-11-16	Solicitud	2018-12-01	2481	2018-12-07	juan reatiga	16
2484	2018-11-16	Solicitud	2018-12-01	2463	2018-12-07	jorge sanchez	16
2485	2018-11-16	Petición	2018-12-01	2453	2018-12-07	sebastian carrillo	16
2486	2018-11-16	Petición	2018-12-01	2500	2018-12-11	cristian contreras	18
2488	2018-11-16	Solicitud	2018-12-01	2495	2018-12-11	doris pabon	18
2491	2018-10-19	Solicitud	2018-11-03	2375	2018-11-27	erika monsalve	28
2493	2018-11-19	Información	2018-12-04	2462	2018-12-07	jorge sanchez	15
2495	2018-11-19	Información	2018-12-04	2549	2018-12-17	cristian contreras	21
2498	2018-11-19	Solicitud	2018-12-04	2503	2018-12-11	cristian contreras	17
2499	2018-11-19	Solicitud	2018-12-04	2496	2018-12-11	cristian contreras	17
2500	2018-11-20	Respuesta	2018-12-05	2584	2018-12-27	cesar florez	18
2502	2018-11-20	Solicitud	2018-12-05	2603	2018-12-27	cristian contreras	28
2505	2018-11-20	Solicitud	2018-12-05	2580	2018-12-24	cristian contreras	25
2511	2018-11-21	Solicitud	2018-12-06	2489	2018-12-11	juan reatiga	15
2513	2018-11-21	Solicitud	2018-12-06	2519	2018-12-11	cristian contreras	15
2514	2018-11-21	Solicitud	2018-12-06	2546	2018-12-17	marcela suarez	19
2515	2018-11-21	Solicitud	2018-12-06	2545	2018-12-17	marcela suarez	19
2520	2018-11-21	Solicitud	2018-12-06	2550	2018-12-18	cristian contreras	20
2540	2018-11-23	Información	2018-12-08	2572	2018-12-24	jorge sanchez	22
2541	2018-11-23	Respuesta	2018-12-08	2564	2018-12-24	cristian contreras	22
2546	2018-11-26	Solicitud	2018-12-11	2588	2018-12-27	marcela suarez	24
2552	2018-11-26	Remisión	2018-12-11	2559	2018-12-24	doris pabon	21
2554	2018-11-26	Contratación	2018-12-11	2568	2018-12-24	cristian contreras	21
2560	2018-11-26	Solicitud	2018-12-11	2548	2018-12-17	cristian contreras	16
2565	2018-11-27	Concepto	2018-12-12	2592	2018-12-27	juan reatiga	23
2569	2018-11-27	Remisión	2018-12-12	2598	2018-12-27	jorge sanchez	23
2570	2018-11-27	Propuestas	2018-12-12	2579	2018-12-24	cristian contreras	20
2598	2018-11-30	Información	2018-12-15	2557	2018-12-20	cristian contreras	15
2606	2018-11-30	Solicitud	2018-12-15	2606	2018-12-27	adriana ardilla	20

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

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	

No rad ingre	Fecha de ingreso	Clase	Fecha vencimiento	No rad salida	Fecha de salida	responsable	fuera del termino
2610	2018-12-01	Solicitud	2018-12-16	17	2019-01-09	jorge sanchez	28
2613	2018-12-03	Solicitud	2018-12-18	67	2019-01-21	sebastian carrillo	36
2617	2018-12-03	Solicitud	2018-12-18	38	2019-01-16	sebastian carrillo	33
2619	2018-12-03	Petición	2018-12-18	68	2019-01-21	sebastian carrillo	36
2620	2018-12-03	Petición	2018-12-18	63	2019-01-21	sebastian carrillo	36
2628	2018-12-04	Solicitud	2018-12-19	80	2019-01-21	sebastian carrillo	35
2630	2018-12-04	Petición	2018-12-19	2576	2018-12-24	juan reatiga	15
2631	2018-12-04	Información	2018-12-19	48	2019-01-16	cristian contreras	32
2633	2018-12-04	Información	2018-12-19	2591	2018-12-27	doris pabon	18
2637	2018-12-05	Solicitud	2018-12-20	29	2019-01-15	luz cadena	30
2641	2018-12-05	Solicitud	2018-12-20	2602	2018-12-27	doris pabon	17
2645	2018-12-05	Solicitud	2018-12-20	2587	2018-12-27	jorge sanchez	17
2649	2018-12-06	Solicitud	2018-12-21	18	2019-01-09	jorge sanchez	25
2652	2018-12-06	Informe	2018-12-21	27	2019-01-14	doris pabon	28
2665	2018-12-10	Solicitud	2018-12-25	25	2019-01-14	doris pabon	26
2667	2018-12-10	Petición	2018-12-25	11	2019-01-08	doris pabon	22
2673	2018-12-10	Petición	2018-12-25	99	2019-01-22	camilo arciniegas	32
2681	2018-12-13	Solicitud	2018-12-28	13	2019-01-08	doris pabon	19
2682	2018-12-13	Información	2018-12-28	55	2019-01-18	doris pabon	27
2686	2018-12-13	Solicitud	2018-12-28	73	2019-01-21	sebastian carrillo	28
2687	2018-12-13	Petición	2018-12-28	65	2019-01-21	sebastian carrillo	28
2692	2018-12-14	Queja	2018-12-29	26	2019-01-14	doris pabon	22
2702	2018-12-14	Solicitud	2018-12-29	12	2019-01-08	doris pabon	18
2707	2018-12-17	Petición	2019-01-01	37	2019-01-16	sebastian carrillo	23
2710	2018-12-18	Solicitud	2019-01-02	9	2019-01-08	cristian contreras	16
2722	2018-12-19	Solicitud	2019-01-03	3	2019-01-08	camilo arciniegas	15
2740	2018-12-21	Solicitud	2019-01-05	72	2019-01-21	sebastian carrillo	22
2745	2018-12-21	Respuesta y	2019-01-05	26	2019-01-14	doris pabon	17
2751	2018-12-27	Información	2019-01-11	56	2019-01-18	doris pabon	17
2761	2018-12-27	Información	2019-01-11	98	2019-01-18	camilo arciniegas	17
2765	2018-12-28	Solicitud	2019-01-12	82	2019-01-21	sebastian carrillo	17

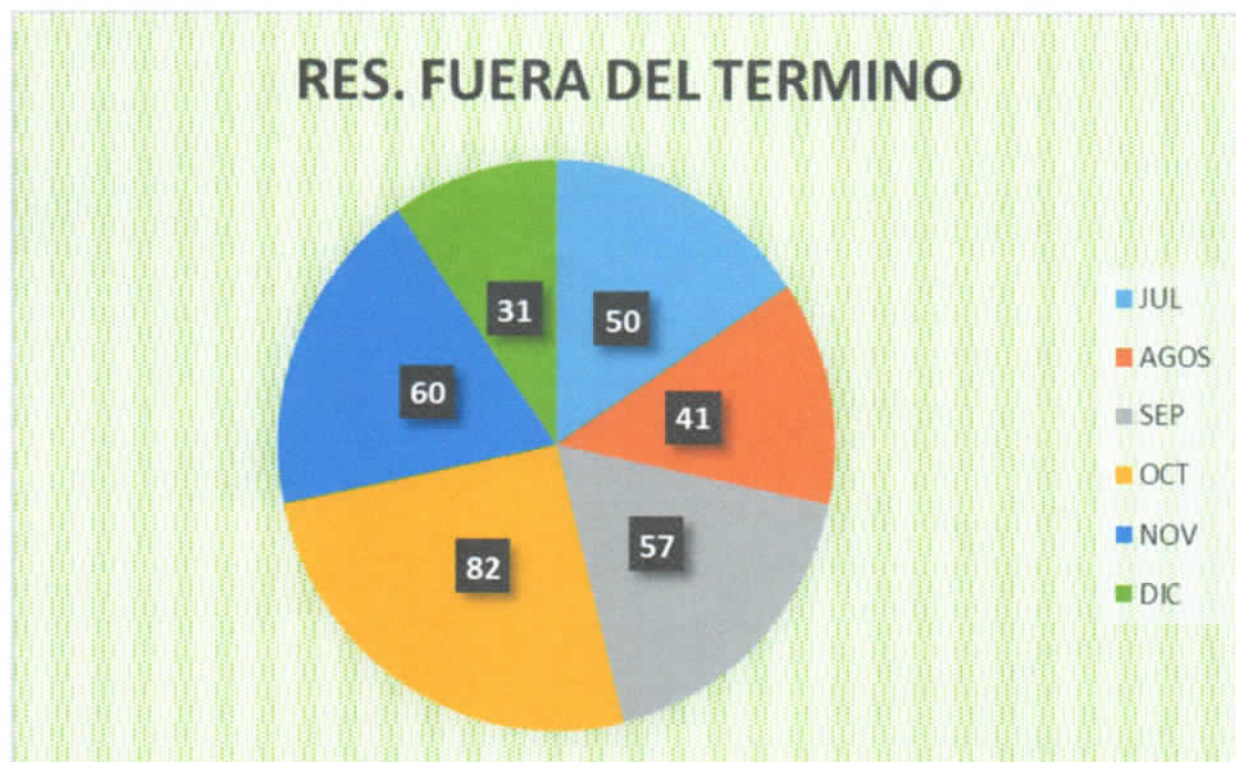
Durante el segundo semestre de la presente vigencia ingresó 1424 derechos de petición recibidos, contestados fuera del término de ley 321 que representa un 16%

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

96

	INFORME DE PQRS		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	V3-IF-300-14.2	PÁGINA 12	

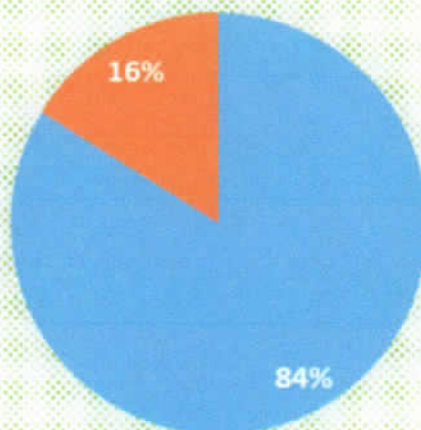
MES	RES. FUERA DEL TERMINO
JUL	50
AGOS	41
SEP	57
OCT	82
NOV	60
DIC	31
TOTAL	321



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 13	

TOTAL DERECHOS FUERA DEL TERMINO



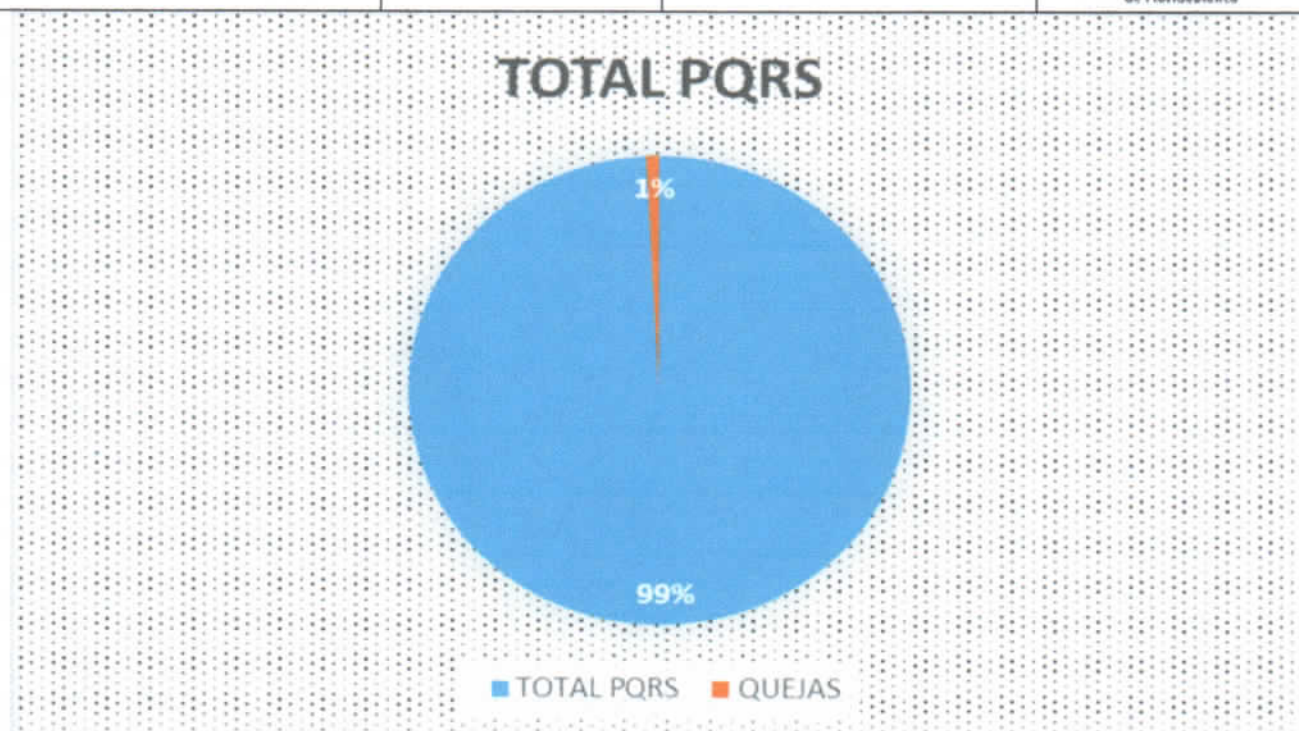
■ TOTAL DERECHO PETICION ■ FUERA DEL TERMINIO

Durante el segundo semestre se recibieron 1424 PQRS de los cuales 12 son quejas lo que representa un 1%

TOTAL PQRS	1424
QUEJAS	12

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 14	



OBSERVACION:

Se verifica el periodo de Julio – Diciembre 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.

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”

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	

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.
- 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 trámite interno de las peticiones en el BIF.

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

100

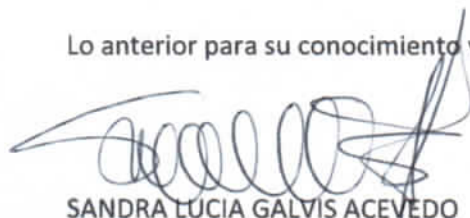
	INFORME DE PQRS		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	V3-IF-300-14.2	PÁGINA 16	

- 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

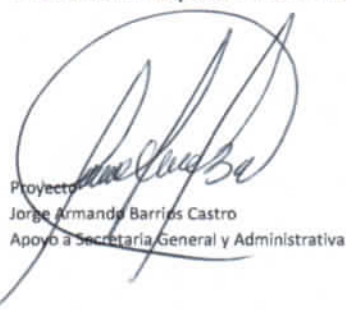
El incumplimiento de lo anteriormente anunciado, genera sanciones disciplinarias para los funcionarios encargados de dar respuesta a cada solicitud.

- 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 LUCÍA GALVIS ACEVEDO
Profesional Esp. Control Interno



Proyecto
Jorge Armando Barrios Castro
Apoyo a Secretaría General y Administrativa

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

Se realiza respectivo seguimiento por parte de la Secretaria General y Administrativa al proceso de las PQRS con el fin de cumplir con el subcomponente dos (2) fortalecimiento de los canales de atención según la actividad del componente cuatro (4) del servicio al ciudadano del plan anticorrupción adoptado en el 2018.

Por lo siguiente se relaciona a continuación el resultado de los seguimientos realizados en el sistema interno del banco inmobiliario SIBIF en la fecha 13 de julio del 2018.

Este seguimiento fue realizado y proyectado por Camilo Andrés Arciniega Apoyo a Secretaria General y Administrativa.

MES	N° 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		

N° DE DERECHO DE PETICION Y PQRS



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

	ACTA DE SEGUIMIENTO		
	VERSIÓN 02	FECHA 11/10/2018	
	CÓDIGO	Página 2 de 2	

MES	RES. FUERA DEL TERMINO
ENE	21
FEB	40
MAR	55
ABR	51
MAY	47
JUN	37
TOTAL	251



TOTAL DERECHO PETICION	1355
FUERA DEL TERMINO	251

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

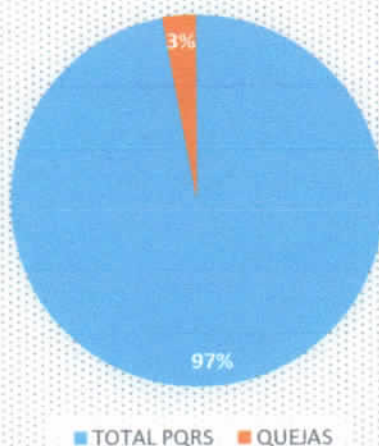
	ACTA DE SEGUIMIENTO		
	VERSIÓN 02	FECHA 11/10/2018	
	CÓDIGO	Página 3 de 3	

TOTAL DERECHOS FUERA DEL TERMINO



TOTAL PQRS	1355
QUEJAS	41

TOTAL PQRS



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

	ACTA DE SEGUIMIENTO		
	VERSIÓN 02	FECHA 11/10/2018	
	CÓDIGO	Página 4 de 4	

Analizando el resultado del seguimiento realizado a las PQRS que ingresan a la Entidad, se logra observar que hay falencias dentro del procedimiento más exactamente en los tiempos de respuestas por parte del funcionario de la entidad.

Se le recomienda seguir estrictamente el procedimiento de tratamiento y tiempo de respuestas de PQRS establecido por la entidad y establecido por ley.


 Camilo Andrés Arciniegas
 Apoyo a Secretaría General y Administrativa

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

	ACTA DE SEGUIMIENTO		
	VERSIÓN 02	FECHA 11/10/2018	
	CÓDIGO	Página 1 de 1	

Se realiza respectivo seguimiento por parte de la Secretaria General y Administrativa al proceso de las PQRS con el fin de cumplir con el subcomponente dos (2) fortalecimiento de los canales de atención según la actividad del componente cuatro (4) del servicio al ciudadano del plan anticorrupción adoptado en el 2018.

Por lo siguiente se relaciona a continuación el resultado de los seguimientos realizados en el sistema interno del banco inmobiliario SIBIF en la fecha 28 de diciembre del 2018.

Este seguimiento fue realizado y proyectado por Camilo Andrés Arciniega Apoyo a Secretaria General y Administrativa.

MES	N° DE DERECHO DE PETICION Y PQRS	RESPONDIDAS FUERA DEL TERMINO	
JULIO	273		25
AGOSTO	209		46
SEPTIEMBRE	227		57
OCTUBRE	310		82
NOVIEMBRE	230		60
DICIEMBRE	175		5
TOTAL PQRS	1424	TOTAL FUERA DEL TERMINO	275
QUEJAS	12	TOTAL DENTRO DEL TERMINO	1137
TOTAL DERECHOS	1412		

N° DE DERECHO DE PETICION Y 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

	ACTA DE SEGUIMIENTO		
	VERSIÓN 02	FECHA 11/10/2018	
	CÓDIGO	Página 2 de 2	

MES	RES. FUERA DEL TERMINO
JUL	25
AGOS	46
SEP	57
OCT	82
NOV	60
DIC	5
TOTAL	275



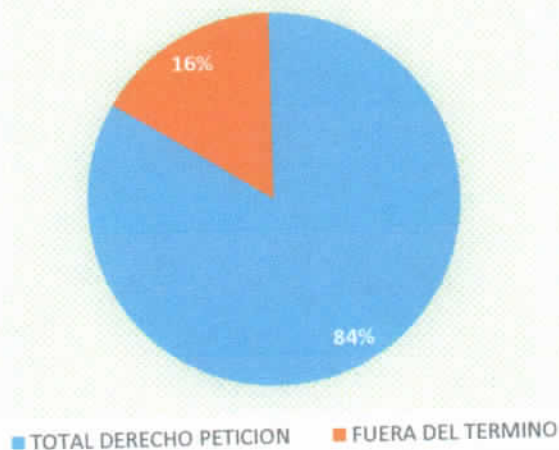
TOTAL DERECHO PETICION	1424
FUERA DEL TERMINO	275

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

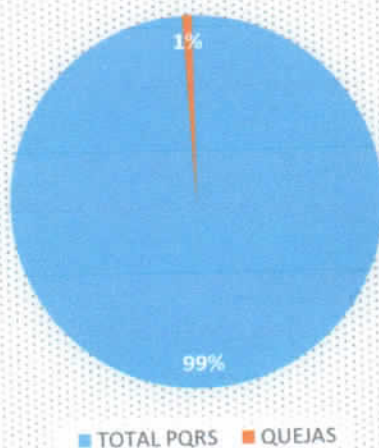
Info@bif.gov.co
www.bif.com.co

TOTAL DERECHOS FUERA DEL TERMINO



TOTAL PQRS	1424
QUEJAS	12

TOTAL PQRS



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

	ACTA DE SEGUIMIENTO		
	VERSIÓN 02	FECHA 11/10/2018	
	CÓDIGO	Página 4 de 4	

Analizando el resultado del seguimiento realizado a las PQRS que ingresan a la Entidad, se logra observar que hay falencias dentro del procedimiento más exactamente en los tiempos de respuestas por parte del funcionario de la entidad.

Se le recomienda seguir estrictamente el procedimiento de tratamiento y tiempo de respuestas de PQRS establecido por la entidad y establecido por ley.


 Camilo Andrés Archiniegas
 Apoyo a Secretaría General y Administrativa

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