



NIT.900015871-9

MANUAL DE PQR	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO E1-MA-10-.08	PÁGINA 1 de 20
---------------	---------------	-------------------	------------------------	-------------------

RESOLUCIÓN No. 0317 DEL 09 DE OCTUBRE 2013

“Por El Cual Se Adopta El Manual De PQR del Banco Inmobiliario De Floridablanca BIF”.

EL DIRECTOR GENERAL DEL BIF

En ejercicio de sus facultades legales y estatutarias y en especial las que le confieren el artículo 12 del Acuerdo 016 del 2004, y el Acuerdo de Junta Directiva No. 004 de 2012 y,

CONSIDERANDO:

Que conforme a lo establecido en el artículo 209 de la Constitución Política, “La Función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad”.

Que el artículo 2º de la Ley 872/03, consagra que el Sistema de Gestión de la Calidad NTCGP1000-2009, se desarrollará y se pondrá en funcionamiento en forma obligatoria en los organismos y entidades del sector central y del sector descentralizado por servicios de la rama ejecutiva del poder público del orden nacional y en la gestión administrativa necesaria para el desarrollo de las funciones propias de las demás ramas del poder público en el orden nacional.

Que el párrafo 1º del artículo 2º de dicha ley establece que la máxima autoridad de cada entidad pública tendrá la responsabilidad de desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar el Sistema de Gestión de la Calidad que se establezca de acuerdo con lo dispuesto en la presente ley.

Que el párrafo del artículo 3º de la Ley 872/03, determina que el Sistema de Gestión de la Calidad SGC es complementario con el Sistema de Control Interno MECI.

Que en noviembre 18/09, el Departamento Administrativo de la función pública expidió el Decreto 4485 “Por medio del cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000:2009”

Que en Febrero 27 del 2013, EL BIF expidió la Resolución No. 028, “Por el cual se adopta los objetivos y la política de calidad, visión y misión del Sistema de la Gestión Pública NTCGP1000-2009 del BIF” y se procedió a la creación, revisión, socialización, actualización y adopción de algunos manuales que son requeridos por la actualización de la norma NTCGP-1000-2009,



NIT.900015871-9

MANUAL DE PQR	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO E1-MA-10-.08	PÁGINA 2 de 20
---------------	---------------	-------------------	------------------------	-------------------

Que una vez revisado por el Comité del Sistema Integrado de Calidad, se presenta a consideración el Manual de PQR del BIF, según los lineamientos expuestos en la implementación del SIGC NTCGP1000-2009.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adóptese en el Banco Inmobiliario de Floridablanca “BIF”, El Manual de PQR, **cuyo contenido es el siguiente:**

MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

**NELSON JAVIER LOPEZ RODRÍGUEZ
DIRECTOR GENERAL**

**GRICELDA PULIDO JIMENEZ
PROFESIONAL ÁREA ADMINISTRATIV Y FINANCIERA
DELEGADA ALTA DIRECCIÓN**

**SANDRA LUCIA GALVIS ACEVEDO
PROFESIONAL ESPECIALIZADO
APOYO EN EL CONTROL INTERNO**

**BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA
FLORIDABLANCA – SANTANDER – COLOMBIA
2013**

Elaboró	Aprobó	Copia Controlada __x__
Comité Calidad	Dr. Nelson López R.	Copia no Controlada ____



NIT.900015871-9

MANUAL DE PQR	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO E1-MA-10-.08	PÁGINA 3 de 20
---------------	---------------	-------------------	------------------------	-------------------

INTRODUCCIÓN

El presente manual fue elaborado teniendo en cuenta las directrices del Código Contencioso Administrativo y demás disposiciones legales contenidas en la Ley.

El Banco Inmobiliario de Floridablanca consciente de su deber con la comunidad se ajusta a los parámetros aquí expuestos con el fin de lograr la satisfacción de las necesidades presentes en todos los ámbitos en los cuales según sus funciones le atañen. Prestando un servicio de calidad mediante la gestión oportuna de los derechos de petición, tramite de quejas y reclamos.

Los funcionarios del Banco se incorporan a este fin mediante la socialización, actualización y adecuación según lo requieran del presente manual sin desviarse del propósito y los principios que rigen la función pública.

MANUAL DE PQR	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO E1-MA-10-08	PÁGINA 4 de 20
---------------	---------------	-------------------	-----------------------	-------------------

1. PRINCIPIOS GENERALES

1.1 Campo de aplicación: El presente manual rige para todas las dependencias del Banco Inmobiliario de Floridablanca conforme a la estructura y organización.

1.2 Principios de las actuaciones administrativas: las actuaciones administrativas de los funcionarios del Banco Inmobiliario de Floridablanca, tendrán la finalidad de garantizar la adecuada prestación del servicio público, teniendo en cuenta los principios del debido proceso, igualdad, **imparcialidad**, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, **publicidad**, coordinación, **eficacia, economía y celeridad** y contradicción, en los términos previstos por la Ley 1437 de 2011 y el Decreto 01 de 1984 y demás normas que lo adicionen o complementen.

1.2.1 Principio del debido proceso: Las actuaciones administrativas se adelantarán de conformidad con las normas de procedimiento y competencia establecidas en la Constitución y la ley, con plena garantía de los derechos de representación, defensa y contradicción.

En materia administrativa sancionatoria, se observarán adicionalmente los principios de legalidad de las faltas y de las sanciones, de presunción de inocencia, de no reformatio in pejus y non bis in ídem.

1.2.2 Principio de igualdad: Las autoridades darán el mismo trato y protección a las personas e instituciones que intervengan en las actuaciones bajo su conocimiento. No obstante, serán objeto de trato y protección especial las personas que por su condición económica, física o mental se encuentran en circunstancias de debilidad manifiesta.

1.2.3 Principio de Imparcialidad: Los funcionarios del BIF y servidores públicos, deberán actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos consiste en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin discriminación alguna y sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva.

1.2.4 Principio de buena fe Los funcionarios del BIF, los servidores públicos y los particulares presumirán el comportamiento leal y fiel de unos y otros en el ejercicio de sus competencias, derechos y deberes.

1.2.5 Principio de moralidad: Todas las personas y servidores públicos, funcionarios del BIF, están obligados a actuar con rectitud, lealtad y honestidad en las actuaciones administrativas.

1.2.6 Principio de participación: Los funcionarios del BIF promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

MANUAL DE PQR	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO E1-MA-10-.08	PÁGINA 5 de 20
---------------	---------------	-------------------	------------------------	-------------------

1.2.7 Principio de responsabilidad: Los Servidores públicos y funcionarios del BIF asumirán las consecuencias por sus decisiones, omisiones o extralimitación de funciones de acuerdo con la Constitución, las leyes y los reglamentos.

1.2.8 Principio de transparencia: La actividad administrativa es del dominio público, por consiguiente, toda persona puede conocer las actuaciones de la administración del BIF, salvo reserva legal.

1.2.9 Principio de publicidad: Los Funcionarios del BIF darán a conocer al público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de manera masiva tal información de conformidad con lo dispuesto en este código. Cuando el interesado deba asumir el costo de la publicación, esta no podrá exceder en ningún caso el valor de la misma.

1.2.10 Principio de coordinación: Los funcionarios del BIF concertarán sus actividades con las de otras instancias estatales en el cumplimiento de sus cometidos y en el reconocimiento de sus derechos a los particulares.

1.2.11 Principio de eficacia: En virtud de este principio se tendrán en cuenta que los procedimientos deben lograr su finalidad, removiendo de oficio los obstáculos puramente formales y evitando decisiones inhibitorias. Las nulidades que resulten de vicios de procedimiento podrán sanearse en cualquier tiempo a petición del interesado.

1.2.12 Principio de economía: En virtud de este principio, las normas de procedimiento deberán utilizarse para agilizar las decisiones y para que estas se adelanten en el menor tiempo. No se exigirán más documentos y copias de los estrictamente necesarios, ni autenticaciones, ni notas de presentación, sino cuando la ley lo exija en forma expresa.

1.2.13 Principio de celeridad: En virtud de este principio los funcionarios del Banco Inmobiliario de Floridablanca tendrán el impulso oficioso de los procedimientos, suprimirán los trámites innecesarios, utilizarán formularios que se hayan elaborado para actuaciones en serie cuando la naturaleza de ellas lo hagan posible, sin que ello los releve de la obligación de considerar todos los argumentos y pruebas de los interesados.

1.2.14 Principio de imparcialidad: En virtud de este principio, los funcionarios del Banco Inmobiliario de Floridablanca, deberán actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos es la de asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin ningún género de discriminación; por consiguiente, deberán darles igual tratamiento tanto del personal del BIF, servidores públicos, contratistas, y cualquier persona que realice cualquier petición, queja, reclamo o trámite de reclamación.

MANUAL DE PQR	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO E1-MA-10-.08	PÁGINA 6 de 20
---------------	---------------	-------------------	------------------------	-------------------

1.2.15 Principio de contradicción: En virtud de este principio los interesados tendrán oportunidad de conocer y controvertir las decisiones del Banco Inmobiliario de Floridablanca por los medios legales.

1.2.16 Aplicación de los principios: Los principios enunciados en los artículos anteriores, servirán también para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las reglas de procedimiento.

2. ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS

Clasificación. Las actuaciones administrativas podrán iniciarse:

- a) Por las personas que ejercen el Derecho de Petición, en interés general;
- b) Por las personas que ejercen el Derecho de Petición, en interés particular;
- c) Por las personas que ejercen el Derecho de Petición, mediante solicitud de información;
- d) Por las personas que ejercen el Derecho de Petición, mediante formulación de consultas;
- e) Por las personas que ejercen el Derecho de Petición, mediante formulación de consultas
- f) Por las personas que ejercen, peticiones, quejas y reclamos o realizan sugerencias obren en cumplimiento de una obligación o deber legal, mediante el Buzón de Sugerencias,
- g) En ejercicio de la acción de cumplimiento entendida de conformidad con la Ley 393 de 1997.
- h) Por las autoridades que lo soliciten o requieran.

2.1 DEFINICIONES Y ALCANCES

Petición: Entiéndase por petición la solicitud mediante la cual toda persona puede acudir ante las autoridades para que dentro de los términos que defina la ley, se expida un pronunciamiento oportuna.

Derecho de petición de interés general: El derecho de petición en interés general podrá ser ejercido por toda persona, en forma verbal o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. Si la petición fue presentada en forma verbal y el solicitante requiere certificado en que conste su presentación, el funcionario competente atenderá tal requerimiento a través de la expedición de la respectiva constancia.

Derecho de petición en interés particular: Cualquier persona podrá formular peticiones respetuosas ante el Banco Inmobiliario de Floridablanca, las peticiones que en interés particular se radiquen ante el Banco, deberán contener además de la información señalada en el presente manual, una exposición clara de las

MANUAL DE PQR	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO E1-MA-10-.08	PÁGINA 7 de 20
---------------	---------------	-------------------	------------------------	-------------------

razones que son fundamento de la petición y los requisitos exigidos para cada caso, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

Las distintas dependencias del Banco Inmobiliario de Floridablanca tramitarán las peticiones que se formulen en interés particular, de conformidad con las normas que determinan sus funciones y con los procedimientos internos diseñados para su cumplimiento.

Solicitud de Información: El derecho a la información es la facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la administración y sus distintas dependencias.

La consulta de información deberá llevarse a cabo en las horas de despacho al público. El usuario podrá obtener fotocopias, a su costa, de acuerdo con las tarifas fijadas para el efecto por el Área Administrativa y Financiera.

Formulación de Consultas: Toda persona podrá formular consultas verbales o escritas sobre temas de competencia del Banco Inmobiliario de Floridablanca.

En consideración de la materia específica específica de la consulta formulada, las consultas verbales serán atendidas por el funcionario de la dependencia competente. Las consultas verbales serán atendidas, de lunes a viernes, en el horario de atención al público.

Cuando las consultas no puedan ser resueltas verbalmente, lo serán por escrito, en los plazos y condiciones previstos en el presente manual.

En los términos previstos por el artículo 25 del Código Contenciosos Administrativo, las respuestas dadas por los funcionarios del Banco Inmobiliario de Floridablanca a consultas formuladas, no comprometen la responsabilidad de la entidad, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Actuaciones administrativas iniciadas en cumplimiento de una obligación o deber legal: Se entiende por tal, el deber de las personas de presentar solicitudes o iniciar actuaciones administrativas y la obligación de los funcionarios de recibirlas.

Actuaciones administrativas iniciadas de oficio: Son aquellas que las autoridades administrativas adelantan por su propia cuenta, sin que tengan como fundamento la petición de un particular.

Quejas y reclamos: Se entiende por queja o reclamo, la manifestación de dar a conocer a las autoridades, un hecho o situación irregular relacionada con el cumplimiento de la misión del Banco Inmobiliario de Floridablanca.

Peticiones escritas: Son solicitudes que las personas hacen por medio escrito en el área de recepción del Banco Inmobiliario de Floridablanca en letra legible y clara mediante oficio o formato único de peticiones, quejas o reclamos o mediante el depósito de la queja o reclamo en el Buzón de sugerencias. Las peticiones escritas deben contener por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la cual se dirigen.

MANUAL DE PQR	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO E1-MA-10-.08	PÁGINA 8 de 20
---------------	---------------	-------------------	------------------------	-------------------

2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su apoderado o representante, si fuera el caso.
3. La indicación del documento de identidad.
4. Dirección y teléfono del peticionario o apoderado, según el caso.
5. Indicación clara del objeto de la petición.
6. Las razones en que se fundamenta su petición.
7. La relación de los documentos que se adjunten.
8. La firma del peticionario.

Cuando se actúe a través de mandatario, este deberá acompañar el respectivo poder, en los términos señalados en el artículo 65 del Código de Procedimiento Civil.

Peticiones Verbales: La petición verbal formulada por cualquier persona ante el Banco Inmobiliario de Floridablanca puede referirse a información general, consultas, copias de documentos, tales como decretos, acuerdos, resoluciones, circulares, instructivos y similares se exceptúan las que conforme a este reglamento deban presentarse por escrito.

3. TRÁMITE DE LAS PETICIONES VERBALES

3.1 Funcionario competente y horario: Las peticiones verbales se presentarán y recibirán directamente en la ventanilla de radicación de correspondencia o recepción del Banco Inmobiliario de Floridablanca, a más tardar al día siguiente hábil se enviará al área que por razón de la naturaleza del asunto y de acuerdo con la competencia establecida, le corresponda resolverlas.

Estas peticiones serán atendidas por el funcionario de la dependencia. En los términos previstos por el artículo 5 del Código Contencioso Administrativo, si quien formula la petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario encargado la expedirá en forma sucinta.

3.2 Término para resolver y forma de hacerlo: Las peticiones verbales se resolverán inmediatamente, si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará un acta en el cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en la presente resolución y se responderá dentro de los términos contemplados para cada clase de petición, copia del acta se entregará al peticionario si este así lo solicita.

3.3 Funcionario incompetente: Cuando la petición verbal sea formulada ante funcionario incompetente, este deberá remitir al interesado, en forma inmediata, a la dependencia que deba conocer el asunto para que el funcionario competente atienda la petición verbal y se tramite la respuesta en forma verbal o escrita.

4. DEL TRÁMITE DE LAS PETICIONES ESCRITAS

MANUAL DE PQR	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO E1-MA-10-.08	PÁGINA 9 de 20
---------------	---------------	-------------------	------------------------	-------------------

4.1 Funcionario competente: Las peticiones escritas se presentarán en la ventanilla de radicación de correspondencia o recepción del Banco Inmobiliario de Floridablanca, donde serán radicadas y se devolverá copia al peticionario con la constancia de radicación, si este así lo requiere. El horario de atención al público en las dependencias será de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

4.2 Requisitos de las peticiones: Las peticiones presentadas ante el Banco Inmobiliario de Floridablanca que sean procedentes deberá contener por lo menos la siguiente información:

1. La designación de la autoridad a la cual se dirigen.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su apoderado o representante, si fuera el caso.
3. La indicación del documento de identidad.
4. Dirección y teléfono del peticionario o apoderado, según el caso.
5. Indicación clara del objeto de la petición.
6. Las razones en que se fundamenta su petición.
7. La relación de los documentos que se adjunten.
8. La firma del peticionario.

4.3 Peticiones incompletas: Si al examinar la petición presentada, junto con sus anexos, los funcionarios encargados de su trámite, encuentran que no se acompaña la información y documentos necesarios para decidir la petición, indicarán por escrito al peticionario los que hagan falta, para que procedan de conformidad.

Los funcionarios del Banco Inmobiliario de Floridablanca no podrán exigir al peticionario de documentos que reposen en las dependencias de la entidad, o los que puedan acceder de alguna manera.

4.4 Petición ante funcionario incompetente para decidir: Cuando la petición escrita sea dirigida a un funcionario no competente para decidir, este deberá remitirla al competente en forma inmediata y así se lo hará saber por escrito al interesado. A partir de la fecha de recibo de la petición por parte del funcionario competente, los términos para decidir se ampliarán en diez (10) días hábiles.

4.5 Designación del funcionario: El Director designará en forma inmediata el funcionario que deba conocer y proyectar la respuesta de la petición para la firma del Director. Si del estudio preliminar de la petición se observa que se requiere solicitar información complementaria, así se hará saber al peticionario a la mayor brevedad, en virtud de la cual se interrumpe o suspende el término para decidir, el cual se reanudará una vez el interesado allegue los documentos o información solicitada.

4.6 Términos para resolver las peticiones: Las peticiones que presenten las personas naturales o jurídicas al Banco Inmobiliario de Floridablanca, sobre aspectos de su competencia, se resolverán dentro de los siguientes términos:

MANUAL DE PQR	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO E1-MA-10-.08	PÁGINA 10 de 20
---------------	---------------	-------------------	------------------------	--------------------

1. Si son en interés general o en interés particular, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de radicación. Cuando no fuere posible resolverlas en el plazo previsto, el funcionario competente lo informará al interesado, comunicándole los motivos de la demora y señalándole a la vez la fecha en que se resolverá.
2. Si se trata de información, consulta o expedición de copias de documentos, en diez (10) días hábiles. Si en este lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. En consecuencia, el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días inmediatamente siguientes.
3. Las copias de documentos y certificaciones a cuyo examen tiene derecho cualquier persona, se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la correspondiente solicitud de conformidad con lo establecido en el inciso tercero del artículo 29 del Código Contencioso Administrativo.
4. Si se trata de formulación de consultas, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción. La respuesta debe cumplir con tres requisitos:
 - Oportunidad.
 - Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado.
 - Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos, se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

4.7 Interrupción de los términos para resolver: Los términos para resolver las peticiones presentadas ante el Banco Inmobiliario de Floridablanca, previstos en el literal anterior, se interrumpen cuando se presente alguna de las siguientes circunstancias:

- Requerimiento para complementación de documentos o información.
- Práctica de pruebas.
- En los demás casos previstos en la ley.

4.8 Solución de la petición: Una vez firmada la respuesta, se enviará a la ventanilla de radicación de correspondencia o recepción, para su radicación y remisión en forma inmediata al peticionario.

MANUAL DE PQR	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO E1-MA-10-.08	PÁGINA 11 de 20
---------------	---------------	-------------------	------------------------	--------------------

4.9 Peticiones no relacionadas con las funciones del Banco Inmobiliario de Floridablanca: El Funcionario designado, además de proyectar la respuesta a la petición, deberá proyectar la comunicación al peticionario del envío al competente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

4.10 Peticiones sujetas a decisiones de varias dependencias: Cuando por razones de competencia una petición debe ser resuelta por varias dependencias del Banco Inmobiliario de Floridablanca, el Director General solicitará a la Secretaria o recepcionista, remita copia de la misma a cada una de las dependencias para que resuelvan lo pertinente.

4.11 Peticiones que tramitan las dependencias: todas las dependencias del Banco Inmobiliario de Floridablanca, deberán tramitar las peticiones relacionadas con el ejercicio de las funciones asignadas mediante el Manual de Procesos y Procedimientos y demás normas que lo adicionen o modifiquen.

4.12 Peticiones insuficientes: Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el Director General lo requerirá por una sola vez, dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación de la solicitud, mediante oficio proyectado por el funcionario a quien se le asignó la petición.

El requerimiento que alude este artículo interrumpe los términos para resolver, fijados en el presente manual.

4.13 Desistimiento: Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud si hecho el requerimiento de complementar los requisitos, los documentos o la información, no da respuesta en el término de un (1) mes. Acto seguido se archivará el expediente, sin perjuicio que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

4.14 Peticiones improcedentes: Toda petición debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

4.15 Incumplimiento en los términos para atender y resolver las peticiones: La falta de atención a las peticiones de que trata este título, la inobservancia de los principios consagrados en el título preliminar y la de los términos para resolverlas o contestarlas, constituirá causal de mala conducta para el funcionario a quien le fue asignado elaborar el proyecto de respuesta y dará lugar a las sanciones correspondientes.

5. DE LA INFORMACIÓN

5.1 Información especial y particular: Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en el Banco Inmobiliario de Floridablanca y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado, conforme a la constitución o a la ley, o no hagan relación a la Defensa o Seguridad Nacional.

MANUAL DE PQR	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO E1-MA-10-.08	PÁGINA 12 de 20
---------------	---------------	-------------------	------------------------	--------------------

Las consultas a que se refiere este artículo deberán resolverse por las dependencias competentes en un término máximo de diez (10) días. Si en ese lapso, no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. En consecuencia, el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

5.2 Decisión negativa respecto a la petición de información, consulta de documentos y expedición de copias: La dependencia competente del Banco Inmobiliario de Floridablanca sólo podrá negar la consulta de determinados documentos o la copia o fotocopia de los mismos, mediante providencia motivada que señale su carácter reservado. Indicando las disposiciones legales pertinentes. En este evento, se deberá notificar tanto al peticionario como a la Procuraduría General de la Nación, de conformidad con lo establecido en el parágrafo del artículo 8 del Decreto 262 de 2000.

Si el interesado insiste en la petición, la respectiva dependencia enviará, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, copia de toda documentación al Tribunal para que resuelva lo pertinente en cumplimiento de lo ordenado en el artículo 21 de la Ley 57 de 1985.

Este término se interrumpirá en caso de que el Tribunal solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir y hasta la fecha en la cual los reciba oficialmente.

5.3 Protección de la reserva documental: Para la consulta y expedición de las copias de documentos que reposen en dependencias del Banco Inmobiliario de Floridablanca, deben observarse las normas que protegen la reserva, según la Constitución y la Ley.

- El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo prescrito en este artículo.
- La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición. Cumplido este término, el documento por este solo hecho no adquiere carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano, con la Obligación para la Entidad de expedir copias o fotocopias del mismo, de conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 594 de 2000.

5.4 Lugar y horario para la consulta de documentos: La consulta de documentos se llevará a cabo en cada dependencia en horas hábiles de oficina y bajo la responsabilidad del funcionario que determine el Director.

MANUAL DE PQR	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO E1-MA-10-.08	PÁGINA 13 de 20
---------------	---------------	-------------------	------------------------	--------------------

5.5 Consulta de información y documentos debidamente publicados: Cuando la solicitud de consulta o de expedición de copias viene sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informará el Banco Inmobiliario de Floridablanca indicando el número y la fecha del Diario, Boletín o Gaceta en que se hizo la divulgación. Si este último se encontrare agotado, se deberá atender la petición formulada como si el documento no hubiere sido publicado.

5.6 Plazo para decidir: Las diferentes dependencias del Banco Inmobiliario de Floridablanca deberán decidir en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, las peticiones de información siguiendo el orden cronológico de recepción, salvo que lo impida la naturaleza del asunto, o se trate de peticiones presentadas por periodistas o de información requerida por jueces en desarrollo de las acciones de tutela o cumplimiento.

5.7 Certificaciones: Las normas consignadas en el presente manual serán aplicables a las solicitudes que formulan los particulares para que se les expidan certificaciones sobre documentos que reposen en las dependencias del Banco Inmobiliario de Floridablanca o sobre hechos de los cuales tenga conocimiento.

5.8 Notificación de los actos que decidan las peticiones: Los actos que decidan las peticiones en interés particular se notificarán personalmente, salvo aquellos que resuelvan consultas y peticiones de información en cuanto no sean negativas.

Para efectos de la notificación personal, se hará uso del medio más eficaz para la citación del interesado, pudiendo hacerse por vía electrónica, si así lo ha solicitado el peticionario, dejando constancia escrita de las diligencias realizadas. Si no se logra la comparecencia del interesado en el plazo de cinco (5) días, se notificará en los términos previstos en el artículo 44 del Código Contencioso Administrativo.

Los actos administrativos que resuelvan las peticiones en interés general, se comunicarán por el medio más expedito posible, dejando expresa constancia en el expediente.

5.9 Recursos: Contra los actos administrativos que resuelvan las peticiones, excepto aquellas en interés general, procede el recurso de reposición, en los términos contemplados en el Código Contencioso Administrativo, en sus artículos 50 siguientes.

5.10 Suspensión de términos: De conformidad con lo establecido en el inciso final del artículo 30 del Código Contencioso Administrativo, el trámite de un impedimento suspenderá los plazos para decidir o para que opere el silencio administrativo.

6. EXPEDICIÓN Y COSTO DE COPIAS

6.1 Expedición de fotocopias: Las fotocopias solicitadas serán expedidas por el Banco Inmobiliario de Floridablanca, a costa del interesado, quién cancelará el valor de las mismas.

MANUAL DE PQR	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO E1-MA-10-.08	PÁGINA 14 de 20
---------------	---------------	-------------------	------------------------	--------------------

El funcionario del Banco Inmobiliario será el responsable del original del expediente y acompañará al peticionario al lugar donde se hará la reproducción.

6.2 Ningún funcionario del Banco Inmobiliario de Floridablanca podrá eximir del pago a ninguna persona natural o jurídica que presente solicitud de copias de documentos a la entidad, so pena de infringir el numeral 2 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, según el cual es deber de todo servidor público: “Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado.”.

7. DE LAS CONSULTAS

7.1 Formulación de consultas: Las consultas pueden ser formuladas verbalmente o por escrito.

7.2 Requisitos de las consultas: Las consultas deben ajustarse a los requisitos señalados para el derecho de petición enunciados en el presente reglamento y deberán tramitarse bajo principios de economía, celeridad, eficiencia e imparcialidad.

8. DEL TRÁMITE DE LAS CONSULTAS

8.1 Plazo máximo para resolver consultas: El plazo máximo para resolver una consulta es de treinta (30) días hábiles. Las respuestas a las consultas que emitan los funcionarios del Banco Inmobiliario de Floridablanca no comprometerán la responsabilidad de este, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, conforme lo establece el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo.

8.2 Funcionarios competentes: Las consultas escritas serán atendidas por el Director o el Funcionario que sea competente para conocer, de conformidad con las funciones asignadas a cada dependencia en el Manual de Procesos y Procedimientos y demás normas que lo adicionen o modifiquen.

9. DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

9.1 Oficinas de Quejas y Reclamos: La Dirección del Banco Inmobiliario de Floridablanca a través de los servidores públicos designados para atención de servicio al cliente se encargará de recibir y tramitar las quejas y reclamos que formulan los ciudadanos por el mal funcionamiento, por el incumplimiento de las funciones del servidor o incumplimiento de la misión por parte de la entidad y/o sus funcionarios.

9.2 BUZÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS: En la sede del Banco Inmobiliario de Floridablanca, se instaló en lugar visible y de fácil acceso al público un buzón con el fin de que los usuarios depositen las quejas, reclamos y sugerencias para el mejoramiento de la atención al ciudadano. El(a) funcionario(a) encargado y/o responsable encargado del buzón de sugerencias, con base en la normatividad existente y en la que estime conveniente para efectos del mejoramiento continuo.

MANUAL DE PQR	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO E1-MA-10-.08	PÁGINA 15 de 20
---------------	---------------	-------------------	------------------------	--------------------

Funciones: En materia de quejas y reclamos y Buzón de quejas, reclamos y sugerencias, los servidores públicos, los funcionarios del Banco Inmobiliario de Floridablanca, deberán cumplir las siguientes funciones:

- Presentar informes periódicos a la Dirección General del Banco sobre el número de quejas recibidas, servicios sobre los que se presenta mayor número de quejas y reclamos y principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que presta la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.
- Presentar un informe trimestral consolidado al Comité de seguimiento al sistema de quejas reclamos y sugerencias.
- y liderado por la Profesional Especializado del Área Administrativa y Financiera- Apoyo al Control Interno, quien mediante el Comité de Control Interno socializa, informa y sugiere al Director General hacer las correcciones pertinentes sobre las principales quejas y reclamos, así como informa la solución dada a las mismas.
- Coordinar y administrar la información que se maneje a través de la página web, que estará disponible para que los ciudadanos reporten sus recomendaciones, quejas o reclamos, relacionados con la función administrativa.

9.3. CREACIÓN Y FUNCIONES DEL COMITÉ DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

El Comité de seguimiento al sistema de quejas, reclamos y sugerencias fue creado mediante Resolución No. 253 de noviembre 9 del 2010 y estará conformado por los siguientes funcionarios o el equivalente de sus dependencias así:

El Director del Banco Inmobiliario o su delegado.

El Profesional Universitario del Área Jurídica

El Profesional Universitario Área Técnica

Los Técnicos Área Administrativa y Financiera (Tesorero y Almacenista).

Las Profesionales Especializadas Área Administrativa y Financiera (Recurso Humano, Control Interno).

Y La Secretaria del BIF

Según Resolución 253 del 9 de noviembre del 2010, se designó como SECRETARIA DEL COMITÉ a la Señora LUZ Stella Cuellar Villamizar.

FUNCIONES DE LA SECRETARIA DEL COMITÉ.

1. Citar a reunión a los integrantes del Comité

MANUAL DE PQR	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO E1-MA-10-.08	PÁGINA 16 de 20
---------------	---------------	-------------------	------------------------	--------------------

2. Elaborar las actas de cada sesión del Comité.
3. Deberá llevar el consecutivo de las actas, documentos, correspondientes a cada reunión ya sea de carácter ordinario y deberá enviar copia una vez firmada al despacho de la Dirección del Banco Inmobiliario, área jurídica y al área Financiera.
4. Verificar el cumplimiento de las decisiones adoptadas por el Comité.
5. Preparar un informe de la ejecución de las actividades realizadas el procedimiento, el seguimiento, su socialización, su implementación, realización y las novedades que se han tomado en cuanto a los trámites dados a todas la peticiones, quejas, reclamos y sugerencias realizadas tanto verbal, en forma escrita o por el buzón de sugerencias, el cual será entregado mensualmente al representante legal de la entidad, al Jefe inmediato, al Funcionario encargado de elaborar los informes mensuales de gestión y a cualquiera de los miembros del comité y/o a los entes gubernamentales que lo requieran.
6. Las demás que le sean asignadas por el Director General o por el Comité respectivo.

9.4 Presentación de quejas, reclamos y sugerencias: Las quejas, reclamos y sugerencias se presentarán, en forma verbal o escrita mediante el formato único de peticiones, quejas y reclamos, bien sea personal o telefónicamente a través de la línea de atención al ciudadano, o a través de la página web, o depositándolas en el Buzón de sugerencias en cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente manual. Además, el interesado deberá expresar el nombre del funcionario o del área contra quien se dirige y los motivos en que se sustenta. Las quejas deberán contener por lo menos:

1. Designación de la entidad a la que se dirigen.
2. Nombre y apellidos completos del solicitante, con indicación del documento de identidad, dirección y teléfono.
3. Indicar el motivo de la queja o reclamo.
4. La relación de los documentos que se acompañan.
5. La firma del solicitante, cuando fuere el caso.

Si quien presenta la queja o el reclamo verbal afirma no saber o no poder escribir y pide una constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

No obstante lo anterior, se deberá recibir y dar el trámite correspondiente a las quejas y reclamos anónimos.

MANUAL DE PQR	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO E1-MA-10-.08	PÁGINA 17 de 20
---------------	---------------	-------------------	------------------------	--------------------

10. DEL TRÁMITE DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

10.1 Trámite de quejas, reclamos y sugerencias: Una vez presentada la queja o reclamo o sugerencia, a través de los diferentes medios se procederá a su radicación, con indicación de la fecha y hora de recibo, nombre del quejoso e identificación, anexos y dependencia o funcionario a quien se dirige.

10.2 Traslado al funcionario competente: Las quejas y reclamos se asignarán a los funcionarios públicos encargados de la atención de servicio al cliente, quienes deberán remitirlas a la dependencia competente de acuerdo con la naturaleza del asunto, a más tardar el día hábil siguiente a su recibo, correspondiendo al Funcionario indagar sobre los motivos de la queja, implementar los correctivos que sean necesarios y remitir respuesta al interesado.

Si la queja, reclamo o sugerencia da lugar a investigación disciplinaria, se dará traslado por parte del funcionario que conoce del proceso, a la oficina del Director General para que adelante el trámite pertinente.

10.3 Quejas, reclamos y sugerencias improcedentes: Los funcionarios públicos de servicio al cliente encargados de recibir las quejas, reclamos y sugerencias no podrán rechazar las quejas irrespetuosas que se presenten, se deben recibir, darle el trámite respectivo, de lo cual se dejará la respectiva constancia.

10.4 Término: Las quejas, reclamos y sugerencias se deberán resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, por los funcionarios de servicio al cliente. Cuando no fuere posible resolver o contestar la queja, reclamo o sugerencia en dicho plazo, se deberá informar al quejoso, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará la respuesta.

Cuando la solicitud haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado, en los demás casos será escrita.

10.5 Solicitud de información o documentos adicionales: Si la información o documentos que proporcione el interesado al iniciar la actuación administrativa no son suficientes para decidir, se le requerirá por una sola vez con precisión y en la misma forma que haya actuado, el aporte de lo que haga falta.

Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que los funcionarios decidan. Desde el momento en que el quejoso allegue nuevos documentos o información con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzará otra vez a correr los términos, pero, en adelante, las autoridades no podrán pedir más complementos y decidirán con base en aquellos que dispongan.

10.6 Desistimiento de las quejas, reclamos y sugerencias: Se entenderá que el quejoso ha desistido de su queja, si hecho el requerimiento de aportar los documentos o información anterior, no da respuesta en el término de un (1) mes calendario, contados a partir de la fecha del envío de la solicitud. Acto seguido se archivará el expediente sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva queja o reclamo.

MANUAL DE PQR	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO E1-MA-10-.08	PÁGINA 18 de 20
---------------	---------------	-------------------	------------------------	--------------------

El interesado podrá desistir en cualquier tiempo de su queja, reclamo o sugerencia, el funcionario o dependencia del Banco que esté conociendo de su caso, podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria para el interés público.

10.7 Desatención de las quejas, reclamos y sugerencias: La falta de atención a las quejas, reclamos y sugerencias, el incumplimiento de los términos para resolver o contestar y la inobservancia de los principios orientadores de las actuaciones administrativas, constituirán causal de mala conducta para el funcionario y dará lugar a las sanciones correspondientes.

10.8 Normas aplicables: En todo caso, de conformidad con el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 y demás normas concordantes, las quejas, reclamos y sugerencias se contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según trate de interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.

11. OTRAS DISPOSICIONES

11.1 Las investigaciones disciplinarias: Las investigaciones disciplinarias por quejas, denuncias, informes de servidores públicos o iniciadas en forma oficiosa, que diligencie el Banco, se tramitarán conforme a las disposiciones del Código Único Disciplinario y las demás normas que las adicionen, reformen o complementen, sin perjuicio de lo dispuesto en materia de protección de la reserva documental, en especial en el artículo 33 de la Ley 190 de 1995 y Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo.

11.2 Utilización de medios electrónicos de comunicación: Para dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en el presente manual, el BIF Inmobiliario de Floridablanca podrá recibir o enviar por fax o por cualquier medio de transmisión electrónica, documentos concernientes al ejercicio del derecho de petición en las diversas modalidades previstas.

11.3 Derecho de turno: En el trámite de las peticiones radicadas ante el BIF, se deberá respetar el orden de su presentación. Sólo por razones de orden público, el representante legal del Banco podrá modificar dicho orden, dejando constancia en la actuación.

En todo caso, se podrán determinar categorías de asuntos que se considerarán de manera separada para efectos de la aplicación del derecho de turno.

11.4 Seguimiento, control y evaluación de las quejas, reclamos y sugerencias: El Profesional Especializado Encargado por la Dirección General de realizar el Control Interno será quien realice el seguimiento, control y evaluación a las acciones o soluciones que se den en las dependencias producto de la queja, reclamo o sugerencia. Deberá presentar informes trimestrales correspondientes a las quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes solicitadas por los ciudadanos y que no fueran resueltas en los términos estipulados.

MANUAL DE PQR	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO E1-MA-10-.08	PÁGINA 19 de 20
---------------	---------------	-------------------	------------------------	--------------------

11.5 Otras disposiciones aplicables: Los aspectos relativos al derecho de petición no regulados en este Manual de Quejas, Reclamos y Sugerencias en cuanto resulte necesario, se regirán por las disposiciones contenidas en el Código Contencioso Administrativo y en las que lo modifiquen o sustituyan.

11.6 Vigencia y derogatoria: El presente Manual de Quejas, Reclamos y Sugerencias regirá a partir de la fecha de su publicación y deroga las normas internas que le sean contrarias.

CONTROL DE CAMBIOS		
RESPONSABLE	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO



NIT.900015871-9

MANUAL DE PQR	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO E1-MA-10-.08	PÁGINA 20 de 20
---------------	---------------	-------------------	------------------------	--------------------

ARTÍCULO SEGUNDO: ÁMBITO DE APLICACIÓN Y REGULACIÓN. La presente resolución aplica a todas las dependencias del BIF y todos los servidores públicos.

ARTÍCULO TERCERO: VIGENCIA Y DEROGATORIAS. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

Dado en Floridablanca a los Nueve (09) días del mes de Octubre de 2013

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

ORIGINAL FIRMADO POR:

NELSON JAVIER LOPEZ RODRIGUEZ
DIRECTOR BIF

Proyectó: María Teresita Rueda R.– Coordinadora de Calidad SIG-Contratista

Revisaron: Gricelda Pulido Jaimes- Delegada Alta Dirección

Doris Eugenia Pabón Roso – Oficina Jurídica

Sandra Galvis- Profesional E. Área Administrativa y Financiera- Control Interno