



**INFORME DE PQRS**

**VERSIÓN 02**

**FECHA 08/08/2016**

**CÓDIGO**

**PÁGINA 1**



**INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO A LAS PQRS PERIODO JULIO A DICIEMBRE 2016**

**SANDRA LUCIA GALVIS ACEVEDO  
GESTION CALIDAD – CONTROL INTERNO**

**PERIODO INFORMADO: JUNIO –DICIEMBRE 2016**

**BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA**

**ENERO 23**

**2017**

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

## 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 2016, 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

## METODOLOGIA APLICADA

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

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

	<b>INFORME DE PQRS</b>		
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>PÁGINA 3</b>	

### INFORMACION GENERAL

La información recopilada en este informe es con base a las solicitudes registradas y documentación allegada a la secretaria del BIF vigencia 2016.

PQRS: el total de las solicitudes allegadas a la secretaria del Banco Inmobiliario de Floridablanca son 116.

Al respecto se verifica que se recibieron en Julio 30 derechos de petición, así mismo se verifica que se hacen los respectivos seguimientos por la resolución 085 del 2016, así mismo se encuentran los siguientes derechos de petición contestados después de la fecha de vencimiento del término.

Radicado	fecha de entrada	Fecha de salida	Responsable
1249	05/07/16	26/07/16	Luz Stella Cadena Suarez
1303	11/07/16	02/08/16	Luz Stella Cadena Suarez
1380	19/07/16	09/08/16	Luz Stella Cadena Suarez
1458	29/07/16	19/08/16	Ing. Jairo Ordoñez

En el mes de Agosto de la presente vigencia 37 derechos de petición, se verifica que se realizan el respectivo seguimiento con el fin de cumplir con la norma, así mismo se encuentran los siguientes derechos de petición contestados después de la fecha de vencimiento del término.

Radicado	fecha de entrada	Fecha de salida	Responsable
1529	08/08/16	29/08/16	Luz Stella Cadena Suarez
1530	08/08/16	02/09/16	Luz Stella Cadena Suarez
1531	08/08/16	07/09/16	Luz Stella Cadena Suarez
1535	08/08/16	07/09/16	Jorge Sánchez
1582	17/08/16	14/09/16	Stella Cadena Suarez -Mercedes
1592	17/08/16	07/09/16	Doris Pabón Rozo Pabón
1606	18/08/16	14/09/16	Luz Stella Cadena Suarez

En el mes de Septiembre de la presente vigencia 31 derechos de petición, se verifica que se realizan el respectivo seguimiento con el fin de cumplir con la norma, así mismo se encuentran los siguientes derechos de petición contestados después de la fecha de vencimiento del término.

Radicado	fecha de entrada	Fecha de salida	Responsable
1725	02/09/16	27/09/16	Luz Stella
1757	06/09/16	21/10/16	Luz Stella
1887	20/09/16	11/10/16	Ing. Jairo Ordoñez.

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

2

En el mes de octubre de la presente vigencia 15 derechos de petición, se verifica que se realizan el respectivo seguimiento con el fin de cumplir con la norma, así mismo se encuentran los siguientes derechos de petición contestados después de la fecha de vencimiento del término.

Radicado	fecha de entrada	Fecha de salida	Responsable
2316	11/10/16	16/11/16	Luz Stella Cadena Suarez

En el mes de Noviembre de la presente vigencia 7 derechos de petición, se verifica que se realizan el respectivo seguimiento con el fin de cumplir con la norma y 117 Solicitudes.

Así mismo se concluyen que no se está cumpliendo la Resolución 085 del 2016, los plazos estipulados por la misma según la norma.

En el mes de Diciembre de la presente vigencia 11 derechos de petición, se verifica que se realizan el respectivo seguimiento con el fin de cumplir con la norma y 110 solicitudes, 2 quejas.

Así mismo se concluyen que no se está cumpliendo la Resolución 085 del 2016, los plazos estipulados por la misma según la norma.

### Buzón de Sugerencias

Con el fin de atender convenientemente las notificaciones recibidas, se ha generado de forma separada un buzón para sugerencias y quejas en la entidad del BIF.

Verificando los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre se encontró:

MESES	No. DE FORMOTOS
JULIO	5 Formatos
AGOSTO	15 Formatos
SEPTIEMBRE	15 Formatos
OCTUBRE	15 Formatos
NOVIEMBRE	10 Formatos
DICIEMBRE	0 Formatos
TOTAL	

Verificados los formatos de Buzón de sugerencias se encuentra los usuarios en satisfacción con el servicio del BIF.

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

### RESOLUCIONES

Se procedió a verificar el sistema y el medio físico y se encontró que existen un total de 234 resoluciones, de las cuales las siguientes no reposan en la secretaria debido a que funcionarios del BIF no las han devuelto.

No. RESOLUCION	AREA
13	Jurídica
27	Dirección
22	Área técnica
14	Presupuesto
2	Inventario
23	Gestión Talento Humano
2	Gestión Calidad y Control Interno

### CIRCULARES

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

### RECOMENDACIONES

Se recomienda a la secretaria tener en cuenta lo siguiente:

- En cuanto a PQRS, la ley 1437 de 2011 en su artículo 14 establece:
  - 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
  - Cumplir con la Resolución Interna 085 del 2016.

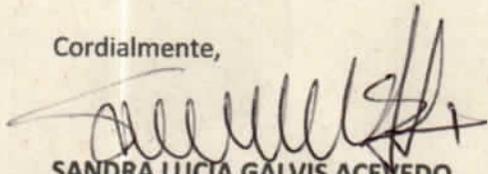
El incumplimiento de lo anteriormente anunciado, genera sanciones disciplinarias para los funcionarios encargados de dar respuesta a cada solicitud.

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

	<b>INFORME DE PQRS</b>		
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>PÁGINA 6</b>	

2. En cuanto a las resoluciones, se recomienda pasar un comunicado a los funcionarios que tienen en su poder las resoluciones para que devuelvan las mismas a la secretaria de la entidad, debido que allí es donde deben reposar, igualmente no dejas espacios en el libro ni enmendaduras ,se debe escribir con lápiz la resolución según su consecutivo.
3. Dar cumplimiento a la ley de archivo.
4. Hacer diligenciar las encuestas enviadas por el encargado de gobierno en línea de la entidad, con el fin de mejorar el servicio prestado.
5. Se recomienda la aplicación de la Tablas de retención documental para su aplicación teniendo en cuenta que fueron aprobadas por el comité Departamental del archivo.

Cordialmente,



**SANDRA LUCÍA GALVIS ACEVEDO**

Profesional Especializado Gestión Calidad- Control Interno

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

