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

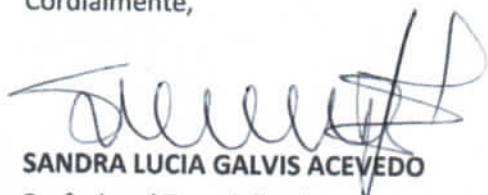
Floridablanca, julio 29 del 2019

Doctor  
**JULIO CESAR GONZALEZ GARCIA**  
 Secretario General y administrativo  
 BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA

ASUNTO: INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO A LAS PQRS ENERO A JUNIO 30 2019

Formalmente le envié informe de PQRS del primer semestre de la vigencia del Banco Inmobiliario de Floridablanca, con el fin de cumplir con la norma vigente.

Cordialmente,





**SANDRA LUCIA GALVIS ACEVEDO**  
 Profesional Especializado - Control Interno

Anexo: 13 folios

C.C Dirección General

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>		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	V3-IF-300-14.2	PÁGINA 2	

**INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO A LAS PQRS PERIODO ENERO A JUNIO 2019**

**SANDRA LUCIA GALVIS ACEVEDO  
– CONTROL INTERNO**

**PERIODO INFORMADO: ENERO – JUNIO 2019**

**BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA**

**JUNIO**

**2019**



**BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA**

**INFORME PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 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 97 85 99

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

	<b>INFORME DE PQRS</b>		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>V3-IF-300-14.2</b>	<b>PÁGINA 3</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 Enero hasta el mes de Junio 2019, realizada al sistema Integrado para la gestión organizacional de información SIGO de la entidad, 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 sigo, relacionada con PQRS que llegan a la entidad durante el periodo comprendido desde el mes de enero hasta el mes de junio 30 del 2019.

### 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	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

### METODOLOGIA APLICADA

Se verifica en el área de la secretaria General y Admirativa de la entidad, el sistema del interno del BIF SIGO 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.

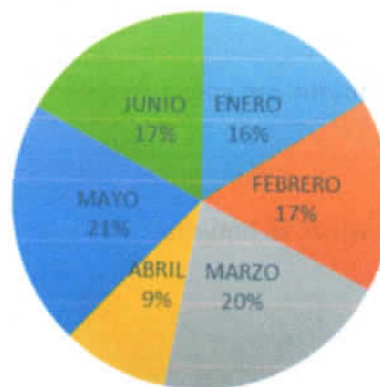
### INFORMACION GENERAL

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	
ENERO	213		39
FEBRERO	222		21
MARZO	271		37
ABRIL	121		38
MAYO	280		75
JUNIO	225		38
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>1332</b>	<b>TOTAL FUERA DEL TERMINO</b>	<b>248</b>
QUEJAS	18	<b>TOTAL DENTRO DEL TERMINO</b>	1066
<b>TOTAL DERECHOS</b>	<b>1314</b>		

PQRS: el total de las solicitudes allegadas a la secretaria del Banco Inmobiliario de Floridablanca son 1332.

### N° DE DERECHO DE PETICION Y PQRS



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

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

En el mes Enero se recibieron 213 derechos de petición, se respondieron fuera del término de ley 39 PQRS:

Mes:	Enero
PQR	213
Fuera Del Termino	39

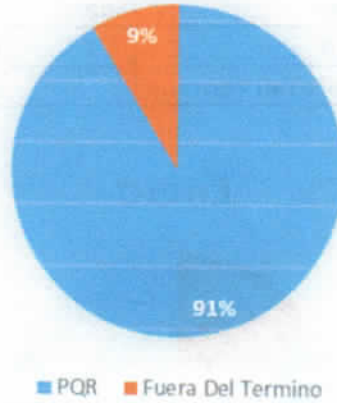


En el mes Febrero se recibieron 222 derechos de petición, se respondieron fuera del término de ley 39 PQRS:

Mes:	Febrero
PQR	222
Fuera Del Termino	21

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

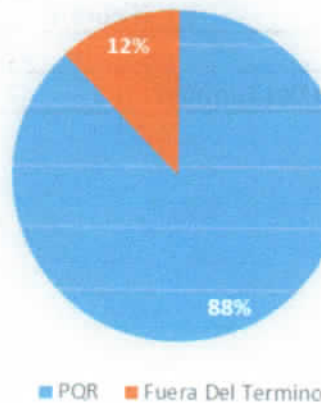
### Febrero



En el mes septiembre se recibieron 271 derechos de petición, se respondieron fuera del término de ley 37 PQRS:

Mes:	Marzo
PQR	271
Fuera Del Termino	37

### Marzo



En el mes Abril se recibieron 121 derechos de petición, se respondieron fuera del término de ley 38 PQRS:

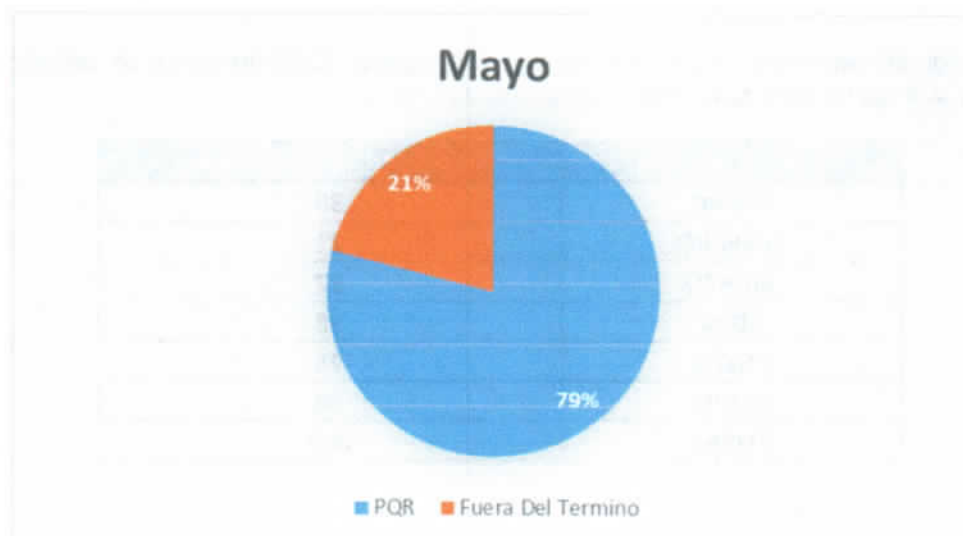
ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

Mes:	Abril
PQR	121
Fuera Del Termino	38



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

Mes:	Mayo
PQR	280
Fuera Del Termino	75



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

En el mes junio se recibieron 225 derechos de petición, se respondieron fuera del término de ley 38 PQRS:

Mes:	Junio
PQR	225
Fuera Del Termino	38



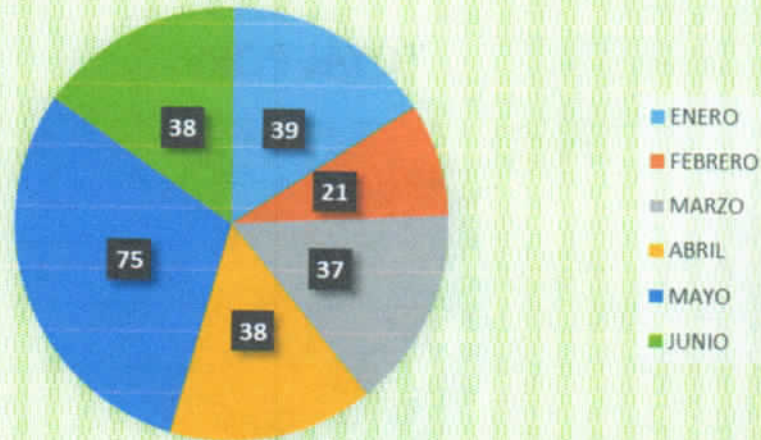
Durante el segundo semestre de la presente vigencia ingresó 1332 derechos de petición recibidos, contestados fuera del término de ley 248 que representa un 16%

MES	RES. FUERA DEL TERMINO
ENERO	39
FEBRERO	21
MARZO	37
ABRIL	38
MAYO	75
JUNIO	38
TOTAL	248

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

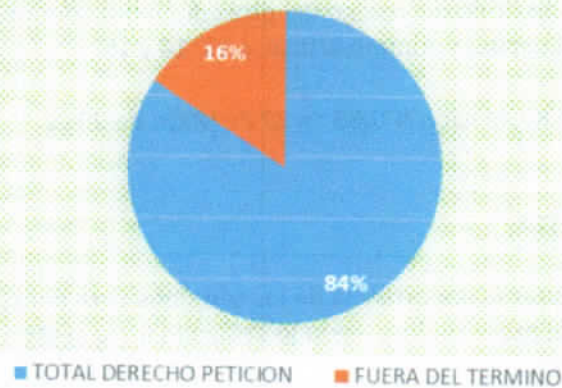


### RES. FUERA DEL TERMINO



TOTAL DERECHO PETICION	1332
FUERA DEL TERMINO	248

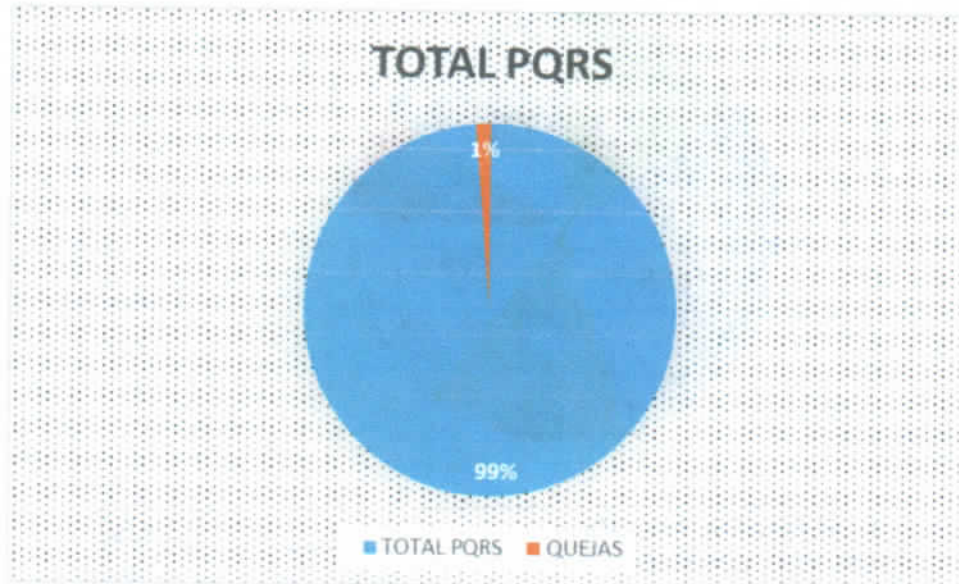
### TOTAL DERECHOS FUERA DEL TERMINO



Durante el primer semestre se recibieron 1332 PQRS de los cuales 18 son quejas lo que representa un 1%

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

TOTAL PQRS	1332
QUEJAS	18



**OBSERVACION:**

Se verifica el periodo de Enero – Junio del 2019, 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” 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

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>		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>V3-IF-300-14.2</b>	<b>PÁGINA 11</b>	

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.
  - 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

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

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