

	INFORME		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	V3-AI-300-25-1	PÁGINA 1	

Floridablanca, Enero 28 del 2020

Doctor

ALVARO LEONEL RUEDA CABALLERO

Director General

BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA

ASUNTO: INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO A LAS PQRS JULIO A DICIEMBRE 2019

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

Cordialmente,

SANDRA LUCIA GALVIS ACEVEDO

Profesional Esp - Control Interno

Anexo: 13 folios

C.C Secretaria 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 97 85 99

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

db

	INFORME		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	V3-AI-300-25-1	PÁGINA 1	

INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO A LAS PQRS PERIODO JULIO A DICIEMBRE 2019

SANDRA LUCIA GALVIS ACEVEDO
– CONTROL INTERNO

PERIODO INFORMADO: JULIO – DICIEMBRE 2019

BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA

ENERO

2020

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISOR 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

	INFORME		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	V3-AI-300-25-1	PÁGINA 1	

BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA
INFORME SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2019

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 al sistema sigo, el periodo correspondiente desde el mes de Julio hasta el mes de Diciembre de 2019, responsable del proceso mencionado el Secretario General y administrativo , actualización del mismo LAURA VIVIANA CAÑAS ACEVEDO (Secretaria), se realiza seguimiento a las PQRS del BIF, dicha verificación se desarrolló en cumplimiento a las funciones que conciernen 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 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	REVISOR COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	------------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	INFORME		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	V3-AI-300-25-1	PÁGINA 1	

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.

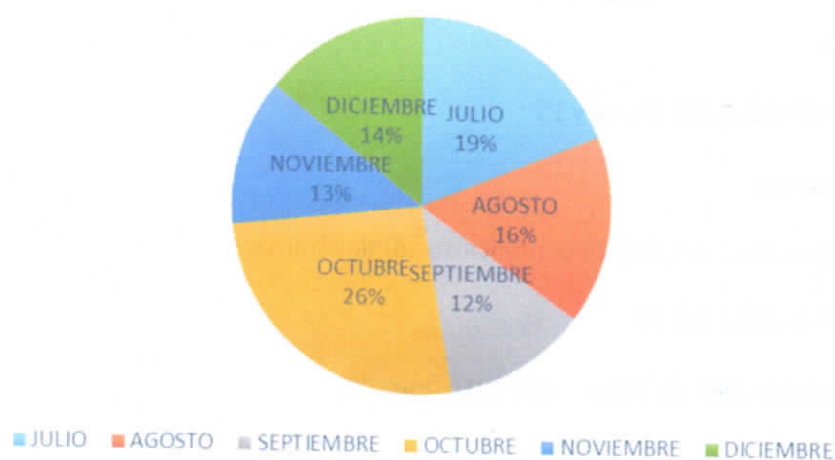
INFORMACION GENERAL

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	
JULIO	337		39
AGOSTO	286		58
SEPTIEMBRE	220		42
OCTUBRE	466		79
NOVIEMBRE	223		41
DICIEMBRE	253		14
TOTAL PQRS	1785	TOTAL FUERA DEL TERMINO	273
QUEJAS	3	TOTAL DENTRO DEL TERMINO	1509
TOTAL DERECHOS	1782		

PQRS: el total de las solicitudes allegadas a la secretaria del Banco Inmobiliario de Floridablanca son 1785.

N° DE DERECHO DE PETICION Y PQRS



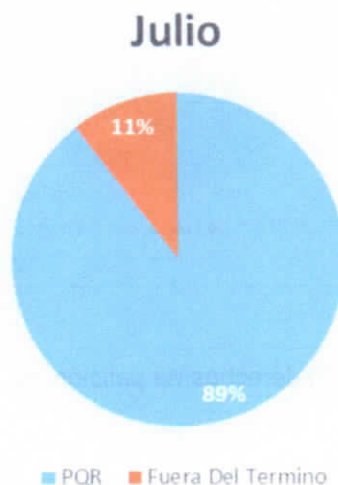
ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

Transversal 29 No 5-33. Lagos III.
Floridablanca - Santander
6 97 85 99

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

En el mes Julio se recibieron 337 derechos de petición, se respondieron fuera del término de ley, 39 PQRS:

Mes:	Julio
PQR	337
Fuera Del Termino	39

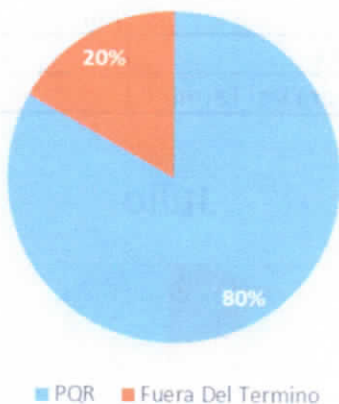


En el mes Agosto se recibieron 286 derechos de petición, se respondieron fuera del término de ley, 58 PQRS:

Mes:	Agosto
PQR	286
Fuera Del Termino	58

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

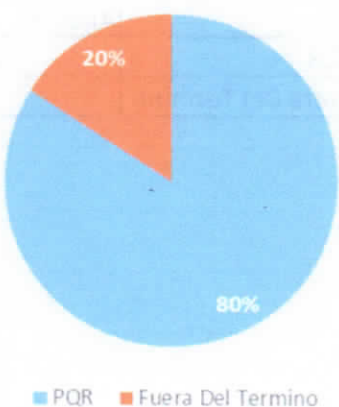
Agosto



En el mes Septiembre se recibieron 220 derechos de petición, se respondieron fuera del término de ley 42 PQRS:

Mes:	Septiembre
PQR	220
Fuera Del Termino	42

Septiembre



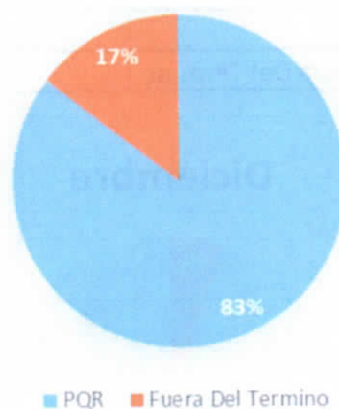
En el mes Octubre se recibieron 466 derechos de petición, se respondieron fuera del término de ley, 79 PQRS:

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

	INFORME		
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	V3-AI-300-25-1	PÁGINA 1	

Mes:	Octubre
PQR	466
Fuera Del Termino	79

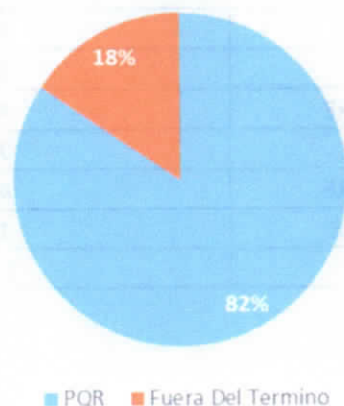
Octubre



En el mes Noviembre se recibieron 223 derechos de petición, se respondieron fuera del término de ley, 41 PQRS:

Mes:	Noviembre
PQR	223
Fuera Del Termino	41

Noviembre

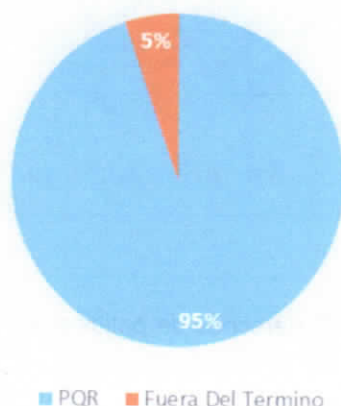


ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

En el mes Diciembre se recibieron 253 derechos de petición, se respondieron fuera del término de ley 14 PQRS:

Mes:	Diciembre
PQR	253
Fuera Del Termino	14

Diciembre

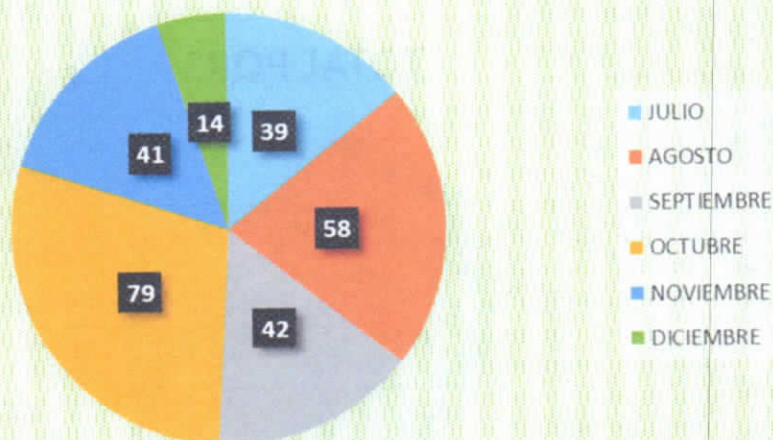


Durante el segundo semestre de la presente vigencia ingresó 1785 derechos de petición recibidos, contestados fuera del término de ley 273 que representa un 15%

MES	RES. FUERA DEL TERMINO
JULIO	39
AGOSTO	58
SEPTIEMBRE	42
OCTUBRE	79
NOVIEMBRE	41
DICIEMBRE	14
TOTAL	273

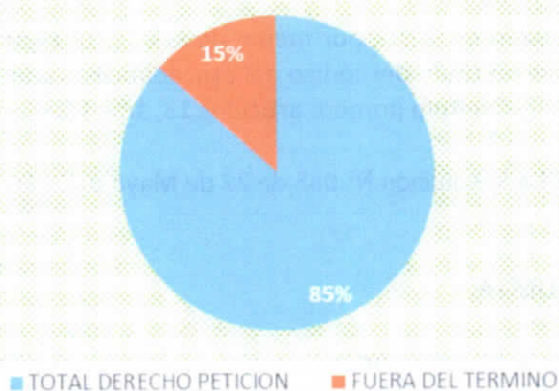
ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

RES. FUERA DEL TERMINO



TOTAL DERECHO PETICION	1785
FUERA DEL TERMINO	273

TOTAL DERECHOS FUERA DEL TERMINO

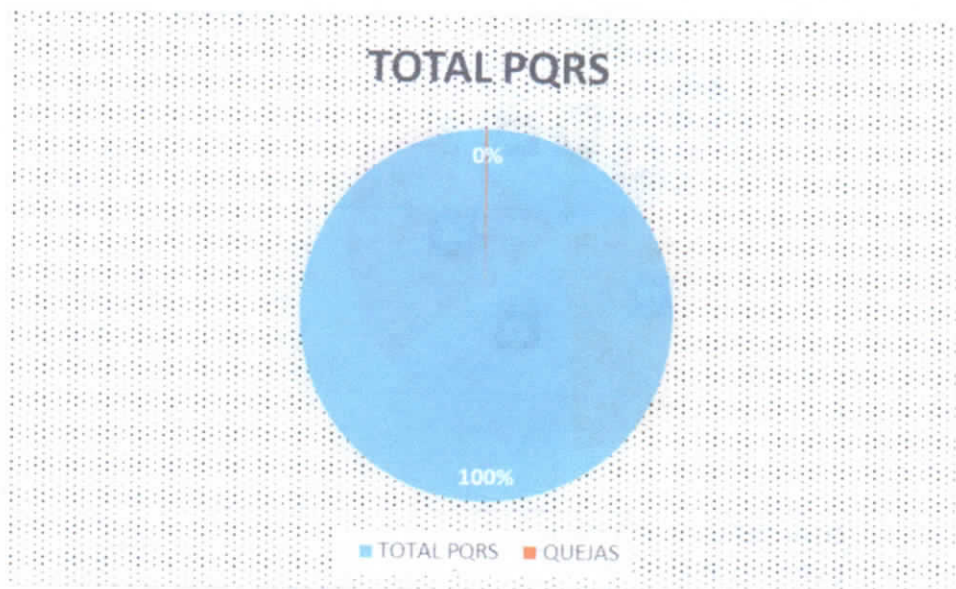


Durante el Segundo semestre se recibieron 1785 PQRS de los cuales 3 son quejas lo que representa un 0,16% respondidas fuera de termino

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

	INFORME		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	V3-AI-300-25-1	PÁGINA 1	

TOTAL PQRS	1785
QUEJAS	3



OBSERVACION:

Se verifica el periodo de Julio – Diciembre 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 Capítulo 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		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	V3-AI-300-25-1	PÁGINA 1	

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
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

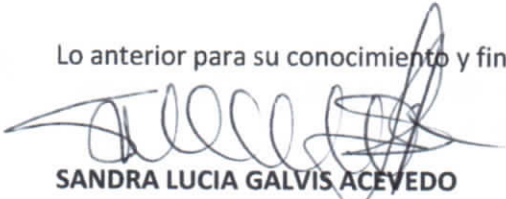
	INFORME		 Alcaldía Municipal de Floridablanca
	VERSIÓN 02	FECHA 08/08/2016	
	V3-AI-300-25-1	PÁGINA 1	

- 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 LUCIA GALVIS ACEVEDO

Profesional Esp. Control Interno

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