

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

Floridablanca, Julio 21 del 2020

Doctor

**ALVARO CABALLERO**

**Director General**

BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA

ASUNTO: INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO A LAS PQRS ENERO A JUNIO 2020

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 (Original Firmado)

Profesional Especializado - Control Interno

Anexo: 13 folios

C.C Secretario General y Administrativo

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

	<b>INFORME</b>		
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>V3-AI-300-25-1</b>	<b>PÁGINA 2</b>	

**INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO A LAS PQRS PERIODO ENERO A JUNIO 2020**

**SANDRA LUCIA GALVIS ACEVEDO  
– CONTROL INTERNO**

**PERIODO INFORMADO: ENERO – JUNIO 2020**

**BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA**

**JULIO**

**2020**

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

	<b>INFORME</b>		
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>V3-AI-300-25-1</b>	<b>PÁGINA 3</b>	

**BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA**

**INFORME PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2020**

**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 correspondientes desde el mes de Enero hasta el mes de Junio 202, 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 corresponden 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 Enero hasta el mes de junio del 2020.

**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
--------------------	-------------------	------------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

### METODOLOGIA APLICADA

Se verifica en el área de la secretaria General y Admirativa 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

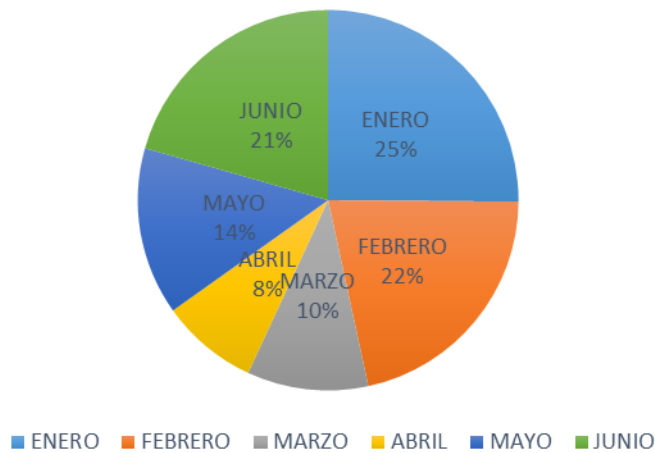
La información recopilada en este informe es con base a las solicitudes registradas y documentación allegada a la secretaria del BIF.

MES	N° DE DERECHO DE PETICION Y PQRS	RESPONDIDAS FUERA DEL TERMINO	
ENERO	222		25
FEBRERO	190		39
MARZO	91		11
ABRIL	73		3
MAYO	126		5
JUNIO	182		2
TOTAL PQRS	884	TOTAL FUERA DEL TERMINO	85
QUEJAS	27	TOTAL DENTRO DEL TERMINO	772
TOTAL DERECHOS	857		

PQRS: el total de las solicitudes allegadas a la secretaria del Banco Inmobiliario de Floridablanca son 884.

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

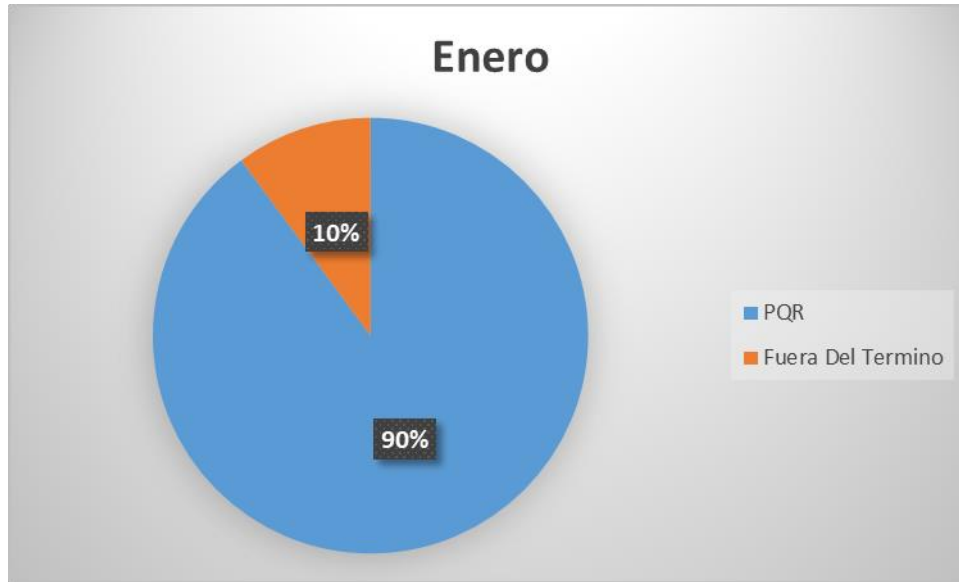
## N° DE DERECHO DE PETICION Y PQRS



En el mes Enero se recibieron 222 derechos de petición, se respondieron fuera del término de ley, 25 PQRS:

Mes:	Enero
PQR	222
Fuera Del Termino	25

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

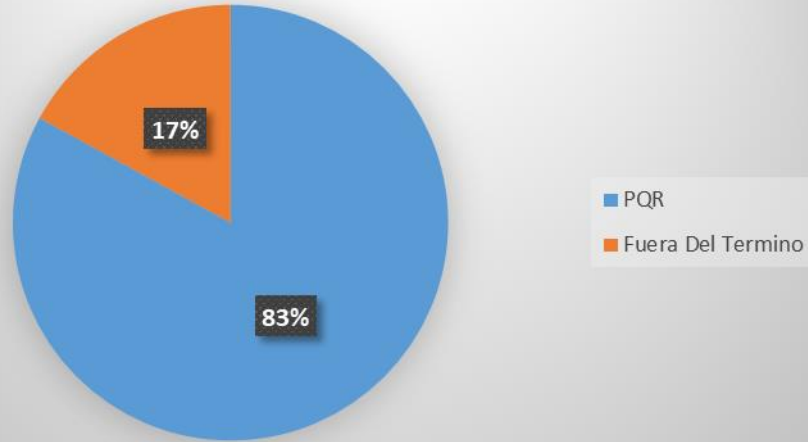


En el mes Febrero se recibieron 190 derechos de petición, se respondieron fuera del término de ley, 39 PQRS:

Mes:	Febrero
PQR	190
Fuera Del Termino	39

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

## Febrero

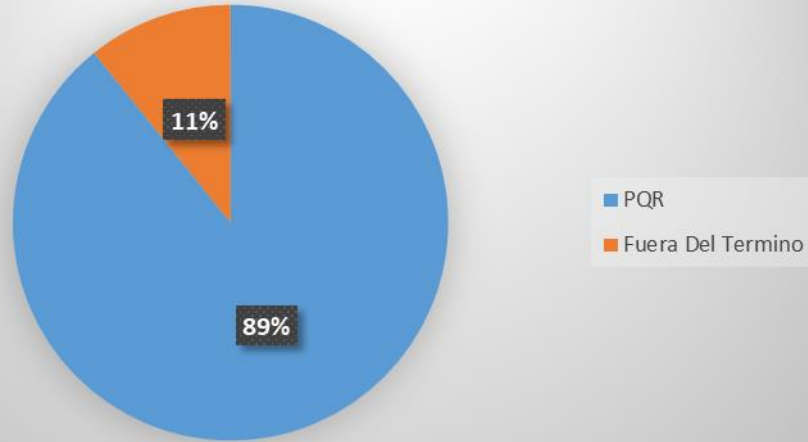


En el mes Marzo se recibieron 91 derechos de petición, se respondieron fuera del término de ley 11 PQRS:

Mes:	Marzo
PQR	91
Fuera Del Termino	11

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

## Marzo

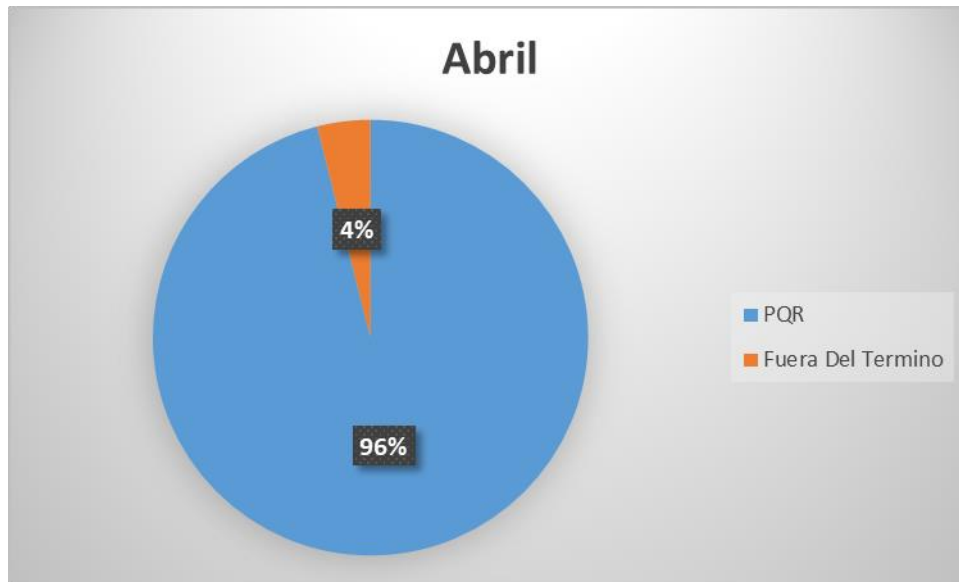


En el mes Abril se recibieron 73 derechos de petición, se respondieron fuera del término de ley, 3 PQRs:

Mes:	Abril
PQR	73
Fuera Del Termino	3

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

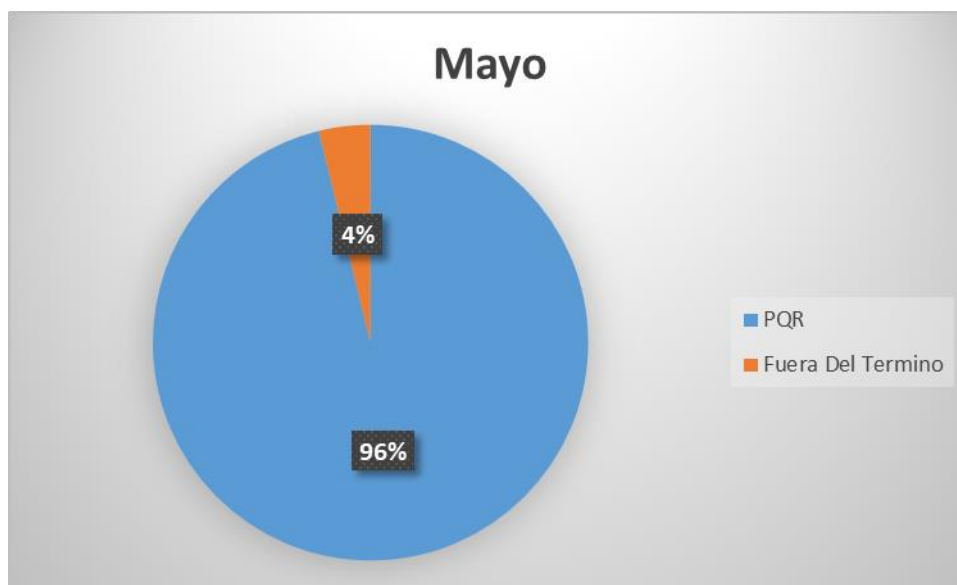




En el mes Mayo se recibieron 126 derechos de petición, se respondieron fuera del término de ley, 5 PQRS:

Mes:	Mayo
PQR	126
Fuera Del Termino	5

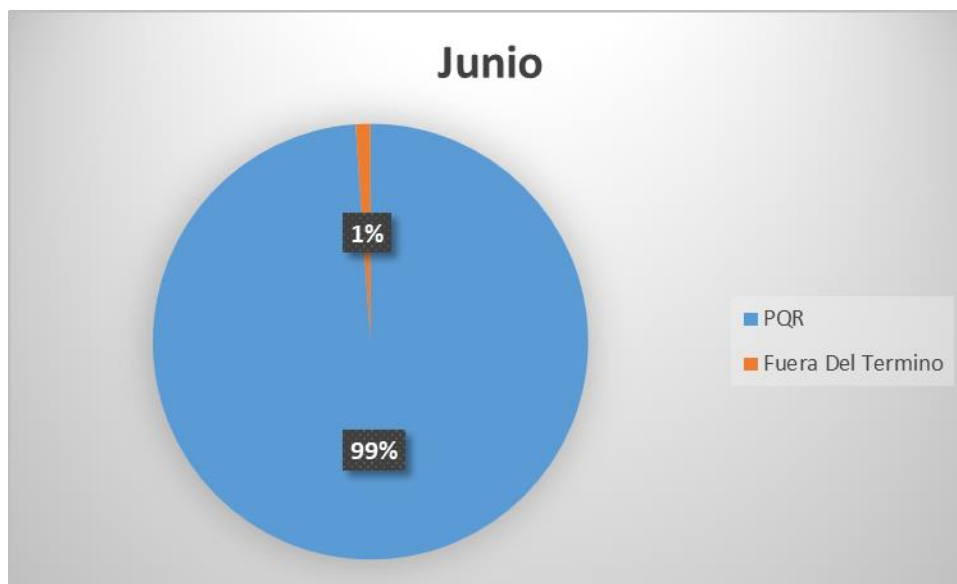
ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------



En el mes Junio se recibieron 182 derechos de petición, se respondieron fuera del término de ley 2 PQRs:

Mes:	Junio
PQR	182
Fuera Del Termino	2

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

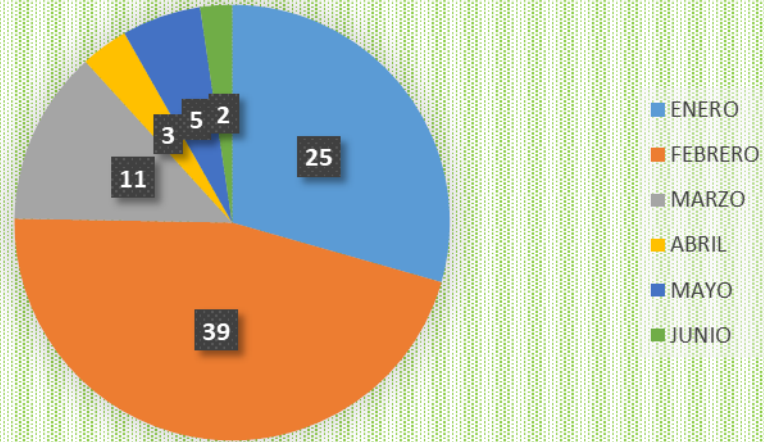


Durante el primer semestre de la presente vigencia ingresó 884 derechos de petición recibidos, contestados fuera del término de ley 85 que representa un 9,6%

MES	RES. FUERA DEL TERMINO
ENERO	25
FEBRERO	39
MARZO	11
ABRIL	3
MAYO	5
JUNIO	2
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>

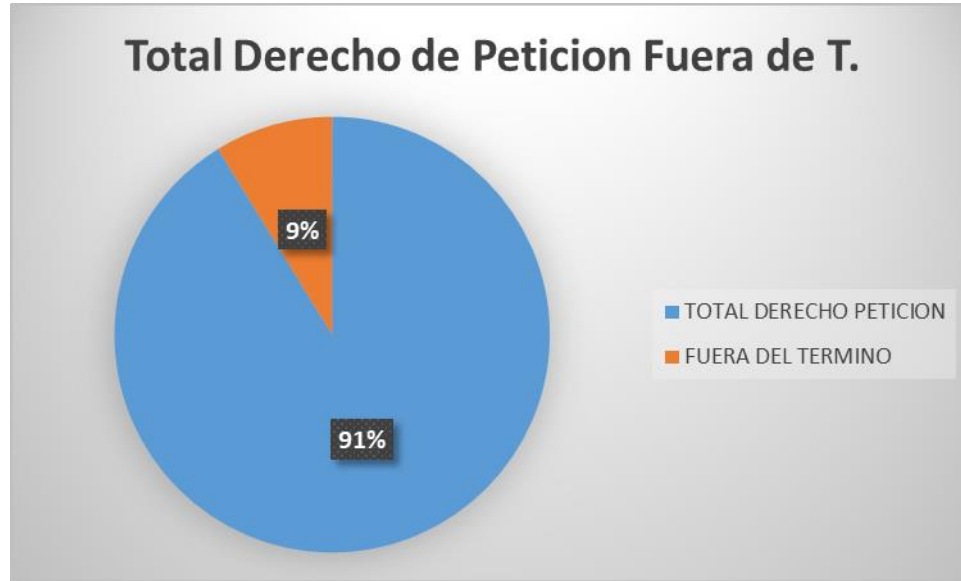
ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
-----------------	----------------	--------------------------	----------------	--------------------------	----------------

## RES. FUERA DEL TERMINO



<b>TOTAL DERECHO PETICION</b>	<b>884</b>
<b>FUERA DEL TERMINO</b>	<b>85</b>

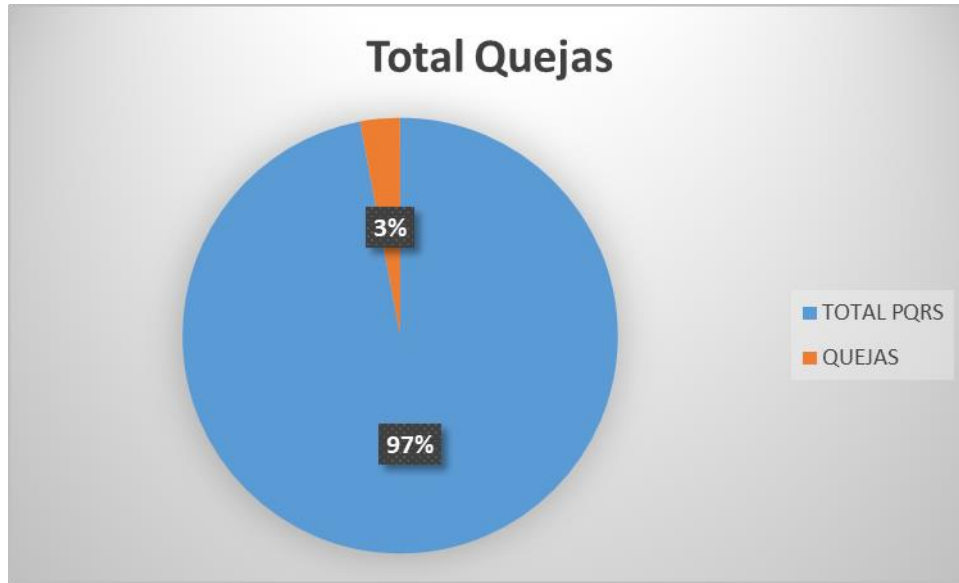
ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISOR COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	------------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------



Durante el primer semestre se recibieron 884 PQRS de los cuales 27 son quejas lo que representa un 3 % respondidas fuera de termino

<b>TOTAL PQRS</b>	<b>884</b>
<b>QUEJAS</b>	<b>27</b>

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



**OBSERVACION:**

Se verifica el periodo de Enero – Junio del 2020, 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

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

	<b>INFORME</b>		
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>V3-AI-300-25-1</b>	<b>PÁGINA 15</b>	

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 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 tramite interno de las peticiones en el BIF.

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



	<b>INFORME</b>		
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>	
	<b>V3-AI-300-25-1</b>	<b>PÁGINA 16</b>	

- 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,

Original Firmada

**SANDRA LUCIA GALVIS ACEVEDO**

Profesional Esp. Control Interno

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