BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA

FEBRERO 16 DE 2016

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 octubre de 2015, 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 la jefe de 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, Buzón de sugerencias, resoluciones y circulares que llegan a la entidad durante el periodo comprendido desde el mes de julio hasta el mes de noviembre del 2015

NORMATIVIDAD

Ley 1755 de 2015 PQRS

Ley 1437 de 2011 Art 14 y 25 Contencioso administrativo

Ley 1474 de 2011 Art 76

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.

INFORMACION GENERAL

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

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

En el mes de julio se recibieron 25 solicitudes de las cuales 23 fueron reclamos y dos de interés general. Se respondieron a tiempo la mayoría de solicitudes excepto la No. 1311 del 30 de julio de 2015, de la cual se dio respuesta el 2 de septiembre de 2015 por el funcionario del área técnica gestión urbana.

En el mes de agosto se recibieron 37 solicitudes de PQRS de las cuales 4 fueron quejas y 33 reclamos, todas se respondieron a tiempo excepto la No. 1464 del 25 de agosto de 2015 y se le dio respuesta el 25 de septiembre a cargo del área de gestión de proyectos.

En el mes de septiembre se recibieron 31 solicitudes de PQRS, todas se respondieron a tiempo excepto el No 1596 del 16 de septiembre de 2015 y se le dio respuesta el 22 de octubre a cargo del área jurídica,

En el mes de octubre se recibieron 23 solicitudes de PQRS de las cuales 4 fueron quejas y 19 reclamos, todas se respondieron a tiempo.

En los siguientes meses noviembre 8 solicitudes de PQRS y 3 peticiones, diciembre 13 derechos de petición todos se respondieron a tiempo.

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 formatos
JULIO	3 Formatos
AGOSTO	3 Formatos
SEPTIEMBRE	5 Formatos
OCTUBRE	1 Formato
NOVIEMBRE	0
DICIEMBRE	0
TOTAL	12 formatos

En los meses de Noviembre y diciembre del 2015 no se encontró formatos diligenciados de buzón de sugerencias.

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. Resolución	Área
108,133,137,146,153,220	Jurídica
121	Área técnica Gestión Urbana
155,190,210	Presupuesto
157,176,217	Área técnica Gestión territorial

216	Área Talento Humano

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 34 circulares.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la secretaria tener en cuenta lo siguiente:

1. 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

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

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, ya que allí es donde deben reposar.
3. Dar cumplimiento a la ley de archivo.
4. Hacer diligencias por lo menos 10 formatos al mes del buzón de sugerencias a los usuarios y ciudadanía que se acercan a la entidad, con el fin de mejorar el servicio prestado.

5. Se recomienda la aprobación de las tablas de retención documental para su aplicación teniendo en cuenta que ya fueron revisadas.

Lo anterior para su conocimiento y fin pertinente,

Cordialmente,

SANDRA LUCIA GALVIS ACEVEDO
Profesional Especializado CI