

cc
Revisar

INFORME DE PQRS	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO	PAGINA 1 de 8
-----------------	---------------	-------------------	--------	------------------

INFORME
SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS
DEL 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014



Elaboró	Fecha 10-07-2014	Aprobó	Fecha 30-10-2014	Copia Controlada __x__
Dueño del Proceso		Comité Calidad		Copia no Controlada __

INFORME DE PQRS	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO	PÁGINA 2 de 8
-----------------	---------------	-------------------	--------	------------------

INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia determina que uno de los fines esenciales del estado es servir a la comunidad y facilitar su participación en las decisiones que los afecten, así mismo se establece que toda persona tiene derecho a recibir información veraz e imparcial.

En este sentido la Asesora de Control Interno, en cumplimiento de sus funciones, establecidas en la ley 87 de 1993 y el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, debe realizar seguimiento semestral a las actividades desarrolladas dentro del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Banco Inmobiliario de Floridablanca.

Este informe contiene el comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición, interpuestos por la ciudadanía durante el segundo semestre de la vigencia 2014, además determina las debilidades en la prestación del servicio, esto con el fin de establecer y plantear recomendaciones que permitan mejorar la atención y comunicación con nuestros clientes, usuarios y comunidad en general.

1. INFORMACIÓN GENERAL

Objetivo del informe

Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474/2011.

Elaboró	Fecha 10-07-2014	Aprobó	Fecha 30-10-2014	Copia Controlada __x__
Dueño del Proceso		Comité Calidad		Copia no Controlada __



INFORME DE PQRS	VERSION 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO	PÁGINA 3 de 8
-----------------	---------------	-------------------	--------	------------------

Alcance

Realizar el seguimiento y evaluación, al cumplimiento del trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el BIF, en el periodo Julio a Diciembre de 2014

Fecha del informe

Este procedimiento efectúa en enero 22 de 2013

Criterios

En la realización del informe, se tomaron como criterios la Constitución Nacional, el Estatuto Anticorrupción y demás normas aplicables

Tipo de informe

Es un informe de cumplimiento.

2. RESULTADOS

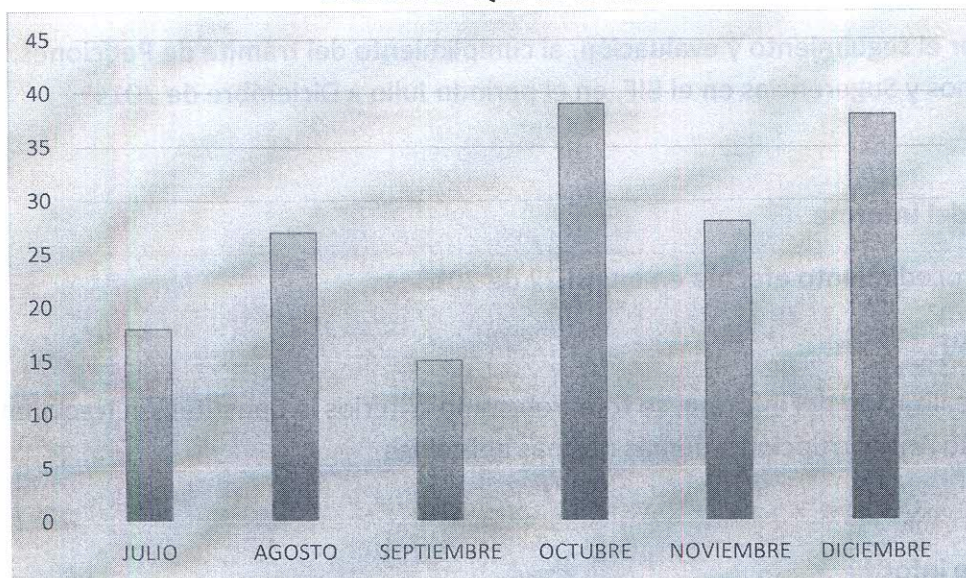
2.1 TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LOS RESPECTIVOS MESES DEL PERIODO.

En el grafico 1. se presenta el total de las la PQRS (para un total de 100 en el periodo) distribuidas en los meses en los que comprenden su procedencia.

Elaboró	Fecha 10-07-2014	Aprobó	Fecha 30-10-2014	Copia Controlada__x__
Dueño del Proceso		Comité Calidad		Copia no Controlada ____

INFORME DE PQRS	VERSIÓN 01	FECHA 24/05/13	CÓDIGO	PÁGINA 4 de 8
-----------------	---------------	-------------------	--------	------------------

Grafico 1. PQRS en el mes



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con lo anterior se puede observar que en julio se presentaron 18, en agosto 27, en septiembre 15, en octubre 39 (siendo este el más concurrido del periodo), en noviembre 28 y en diciembre 38 PQRS.

2.2. DISTRIBUCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS POR SU NATURALEZA.

A continuación se presentan de manera clasificada según su naturaleza.

Grafico 2. Distribución según su naturaleza

Elaboró	Fecha 10-07-2014	Aprobó	Fecha 30-10-2014	Copia Controlada <input checked="" type="checkbox"/>
Dueño del Proceso		Comité Calidad		Copia no Controlada <input type="checkbox"/>

