

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS VIGENCIAS ANTERIORES Y VIGENCIA 2013

El Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República, cuenta con una Oficina de Atención al Usuario, así como con un link en su página web, desde donde se recepcionan las peticiones, quejas y reclamos relacionados con el servicio que presta la organización, mediante este medio la ciudadanía tiene interacción con la entidad.

Respecto al cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “*Estatuto Anticorrupción*”. El Resultado del informe sobre la recepción y trámite, de las peticiones, quejas, denuncias, sugerencias, y reclamos de los ciudadanos se puede concluir lo siguiente:

Que el Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la Republica, realizó las siguientes gestiones durante la vigencia 2013, en cuanto a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias corresponden al seguimiento de los registros, el control e informes de las respuestas de las dependencias para generar así una cultura de mejoramiento continuo en cada uno de los funcionarios de la entidad, teniendo como base las PQRDs que son nuestro principal insumo.

Igualmente se generó la actualización al procedimiento con la cooperación del grupo de planeación, atención al usuario y el comité SICME. En este ajuste al procedimiento se modificaron los siguientes ítems: Objetivo, alcance, definiciones, desarrollo y normatividad.

La entidad durante el periodo 2013 dio trámite a 106 PQRDs pendientes de las vigencias anteriores y a 148 radicadas en el mismo año, según se describe a continuación:

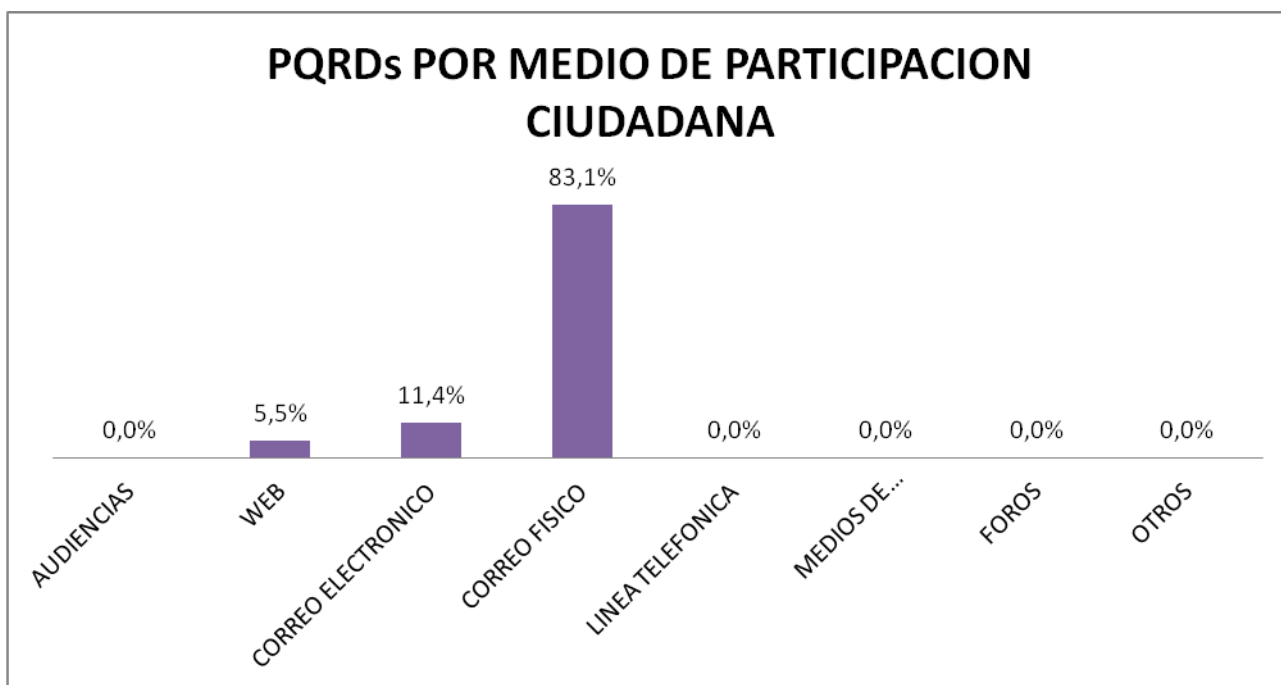
Medio de participación	Vigencias anteriores	Radicadas en la vigencia
Página Web	12	3
Correo electrónico	9	21
Correo Físico	85	124
Total	106	148

Tanto de periodos anteriores como de la vigencia se evidencia la mayor cantidad de ingreso de PQRDs a la entidad mediante el correo físico que recoge las peticiones recibidas en forma personal y por correo certificado.

Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias por medio de Participación Ciudadana

Durante la vigencia 2013 se recibieron ciento cuarenta y ocho (148) PQRDs, de las vigencias anteriores se reportaban pendientes ciento seis (106) PQRDs, para un total de doscientos cincuenta y cuatro (254) PQRDs para tramitar. Los medios de ingreso o participación ciudadana fueron: Correo Físico en un 83,1% que equivalen a la cantidad de 211 PQRDs, donde se incluyen por medio personal y correo certificado, por correo Electrónico ingresaron el 11,4% y por la página Web institucional el 5,5%, que corresponden a las cantidades de 29 y 14 solicitudes respectivamente.

De igual manera se observó que por otros medios de participación como en el caso de la línea telefónica, las audiencias y foros no se presentaron PQRDs, parte de dicho resultado se relaciona con las actividades que desarrolla la entidad.



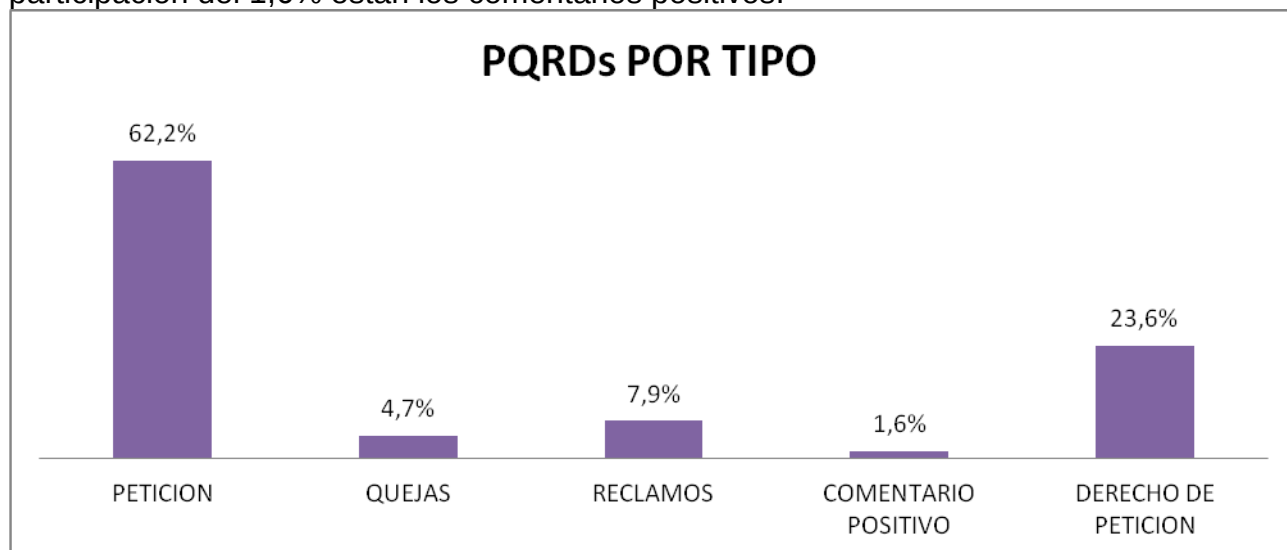
En términos numéricos la información sobre el medio de participación ciudadana se generó según cuadro como se describe seguidamente:

PQRDs POR MEDIO DE PARTICIPACION CIUDADANA

CONCEPTO	VIGENCIAS ANTERIORES	2013	TOTAL	PORCENTAJE
AUDIENCIAS	0	0	0	0,0%
WEB	11	3	14	5,5%
CORREO ELECTRONICO	8	21	29	11,4%
CORREO FISICO	87	124	211	83,1%
LINEA TELEFONICA	0	0	0	0,0%
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	0	0	0	0,0%
FOROS	0	0	0	0,0%
OTROS	0	0	0	0,0%
TOTAL	106	148	254	100,0%

Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias por tipo

Durante el año 2013 y las vigencias anteriores, el mayor número de PQRDs se recibió por la modalidad de peticiones con un 62,2% de las 254 PQRDs recibidas, seguida por los derechos de petición con un 23,6%, las quejas se presentan con una participación de 4,7% y los reclamos con un 7,9%. Finalmente con una participación del 1,6% están los comentarios positivos.



Los porcentajes equivalen a las siguientes cantidades según tipo de PQR:

PQRDs POR TIPO

CONCEPTO	VIGENCIAS ANTERIORES	2013	TOTAL	PORCENTAJE
PETICION	93	65	158	62,2%
QUEJAS	3	9	12	4,7%
RECLAMOS	4	16	20	7,9%
COMENTARIO POSITIVO	1	3	4	1,6%
DERECHO DE PETICION	5	55	60	23,6%
TOTAL	106	148	254	100,0%

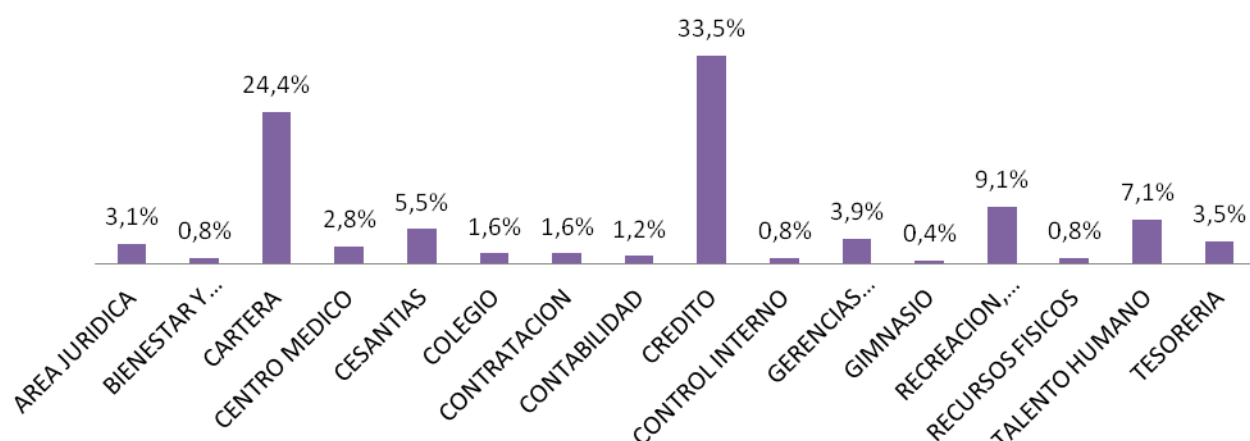
Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias por Conceptos

Durante la vigencia del 2013 las PQRDs por los diferentes conceptos, es decir el asunto por el cual los usuarios o clientes recurren al Fondo de Bienestar Social, se evidencio una disminución a lo largo del año al hacer la comparación por trimestres. Igualmente se evidenció una disminución en las PQRDs con respecto a las pendientes de vigencias anteriores.

Del total de las 254 PQRDs el área con menor porcentaje de recepción fue el gimnasio con el 0,4%, seguido por control interno, bienestar integral y recursos físicos con el 0,8% de participación. El colegio y el área de contratación recibieron el 1,6% de PQRDs, seguidos por el centro médico donde se evidencio un porcentaje de recepción de PQRDs del 2,8%, seguido por el área jurídica con el 3,1%. Las áreas de tesorería y gerencias departamentales recibieron el 3,5% y el 3,9% respectivamente, continuando con el área de cesantías que recibió el 5,5% de las PQRDs.

Por último se encuentran las áreas con mayor participación en la recepción de PQRDs de la entidad como: Talento humano con el 7,1%, Recreación cultura y deporte con 9,1%, Cartera con un 24,4% y Crédito con 33,5%.

PQRDs POR CONCEPTO



En términos numéricos la información sobre los conceptos por los cuales se recibieron PQRDs se generó según cuadro como se describe seguidamente:

PQRDs POR CONCEPTO

CONCEPTO	VIGENCIAS ANTERIORES	2013	TOTAL	PORCENTAJE
AREA JURIDICA	0	8	8	3,1%
BIENESTAR Y DESARROLLO	0	2	2	0,8%
CARTERA	47	15	62	24,4%
CENTRO MEDICO	1	6	7	2,8%
CESANTIAS	1	13	14	5,5%
COLEGIO	1	3	4	1,6%
CONTRATACION	0	4	4	1,6%
CONTABILIDAD	1	2	3	1,2%
CREDITO	42	43	85	33,5%
CONTROL INTERNO	1	1	2	0,8%
GERENCIAS DEPARTAMENTALES	2	8	10	3,9%
GIMNASIO	0	1	1	0,4%
RECREACION, CULTURA Y DEPORTE	1	22	23	9,1%
RECURSOS FISICOS	0	2	2	0,8%
TALENTO HUMANO	6	12	18	7,1%
TESORERIA	3	6	9	3,5%
TOTAL	106	148	254	100,00%

Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias y Sugerencias por tipo de Conceptos

Durante el año 2013 se recibieron peticiones, quejas, reclamos, comentarios positivos y derechos de petición para las diferentes áreas de la entidad como: Bienestar integral, cartera, centro médico, área jurídica, cesantías, control interno, contabilidad, colegio, contratación, crédito, gerencias departamentales, gimnasio, recreación, cultura y deporte, recursos físicos, talento humano y tesorería. Al igual que de las vigencias anteriores se tenían PQRDs para las diferentes áreas de la entidad.

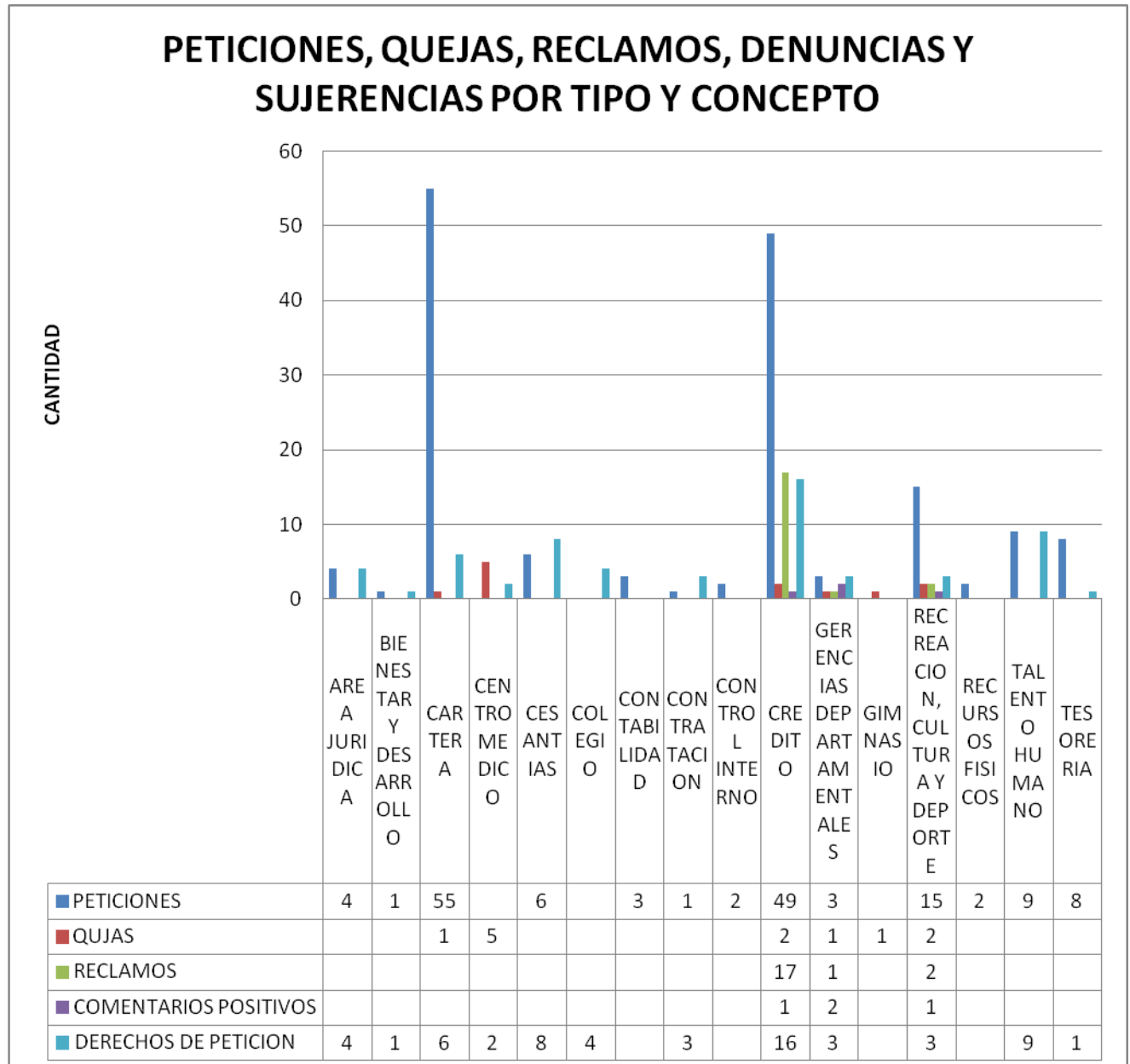
La siguiente grafica muestra la cantidad de PQRDs por tipo recibidas de acuerdo a los diferentes conceptos, donde se pudo evidenciar que las áreas de Gerencias departamentales, Crédito y Recreación, cultura y deporte recibieron comentarios positivos por parte de los funcionarios de la Contraloría General de la Republica, el área con menor cantidad de PQRDs recibidas durante el año fue el gimnasio con 1 queja recibida, seguido por recursos físicos y control interno que recibieron 2 peticiones cada uno, y el área de bienestar integral que tuvo 1 petición y 1 derecho de petición.

El colegio recibió en estas vigencias 4 derechos de petición, los 4 contestados en los términos establecidos al igual que contratación que recibió 3 derechos de petición y 1 petición. El centro médico recibió 5 quejas y 2 derechos de petición, estas PQRDs igualmente tienen radicados de respuesta con fecha de registro no mayor a 15 días calendario después de la recepción de las PQRDs.

El área de tesorería recibió igualmente 9 PQRDs distribuidas en 8 peticiones y 1 derecho de petición. El área jurídica recibió con 4 peticiones y 4 derechos de petición durante la vigencia 2013. El área de gerencias departamentales presentó 3 peticiones, 1 queja, 1 reclamo, 2 comentarios positivos y 3 derechos de petición. El área de cesantías recibió para trámite 6 peticiones y 8 derechos de petición y el área de talento humano con 9 peticiones y 9 derechos de petición.

Por último están las áreas con mayor cantidad de PQRDs recibidas en para tramite donde se encuentran: Cartera con 54 peticiones, 1 queja y 6 derechos de petición; Recreación cultura y deporte con 15 peticiones, 2 quejas, 2 reclamaciones, 1 comentario positivo y 3 derechos de petición; Crédito con 49 peticiones, 2 quejas, 17 reclamos, 16 derechos de petición y 1 comentario positivo.

Esta información se puede observar en la siguiente grafica:





Consideraciones del Proceso de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

- Se evidenció una disminución en la cantidad de PQRDs recibidas en la entidad con respecto a la vigencia 2012, se observa el trabajo diario de cada una de las áreas y la cultura de mejora constante de cada uno de los funcionarios, para brindar un excelente servicio a nuestros usuarios.
- Se apreció una mejora considerable en cuanto a los tiempos de respuesta de las PQRDs ya que en las vigencias anteriores se presentaba un promedio de respuesta de 20 días calendario, los dos primeros trimestres del año 2013 se tenía un promedio de 15 días calendario para la respuesta de las mismas, en el cuarto trimestre de la misma vigencia el tiempo de respuesta a las PQRDs recibidas, tuvo una disminución llegando al promedio de 9 días calendario.

CONCLUSION

- La finalidad de este seguimiento es determinar si la entidad cumple con los requisitos de oportunidad establecidos por la Ley, para dar respuesta a los derechos de petición, quejas y reclamos formulados tanto por los clientes internos como externos.
- En el año 2013 y las vigencias anteriores, se observó que el mayor número de peticiones, quejas y reclamos se recibió por la modalidad de peticiones con un 62,2%, seguida por los derechos de petición con un 23,6%, las quejas 4,7% y los reclamos con un 7,9%. Finalmente con una participación del 1,6% están los comentarios positivos.
- Así mismo se determinó los porcentajes de recepción de peticiones, quejas y reclamos formuladas en las diferentes áreas de la entidad, tenemos que: Talento humano con el 7,1%, Recreación cultura y deporte con 9,1%, Cartera con un 24,4%, Crédito con 33, 5%, el gimnasio con el 0, 4%, seguido por control interno, bienestar integral y recursos físicos con el 0,8%, el colegio y el área de contratación recibieron el 1,6% , el centro médico 2,8%, el área jurídica con el 3,1%, tesorería y gerencias departamentales recibieron el 3,5% y el 3,9% respectivamente y el área de cesantías que recibió el 5,5%. Por lo anterior, la administración deberá buscar los mecanismos necesarios para atender y mejorar en las diferentes aéreas sobre la solución de las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios.



FONDO DE BIENESTAR SOCIAL
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
NIT. 800.252.683-3

- Se advierte una mejora considerable en cuanto a los tiempos de respuesta de las peticiones, quejas y reclamos en la vigencia 2013, el promedio fue de 9 y 15 días, contrario a las vigencias anteriores el promedio de respuesta era de veinte 20 días calendario. Se observó el trabajo de las áreas y la cultura de mejora continua de los funcionarios, para brindar un servicio oportuno y eficiente a nuestros usuarios.
- No obstante a lo anterior, se encontró que no se atendieron oportunamente (8) derechos de petición y una queja dirigidas a las áreas de Tesorería, Cesantías, Recursos Físicos, Jurídica y Solicitud General, de acuerdo al registro de recepción, estos superaron los (15) días, señalados en el Código de Procedimiento Administrativo. Por lo tanto, se hace necesario establecer mecanismos de control y permitan dar cumplimiento a los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011, de lo contrario se podrían incurrir en falta disciplinaria.