

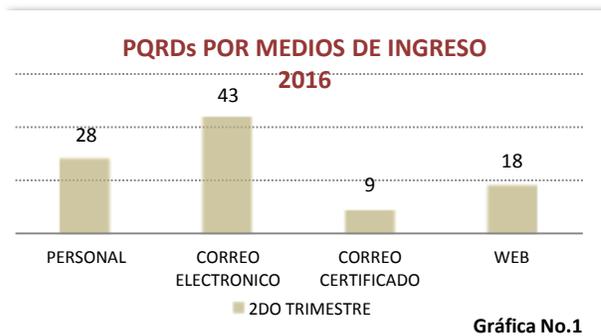
INFORME PQRDs SEGUNDO TRIMESTRE 2016

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR MEDIOS DE INGRESO

Para el segundo trimestre del año 2016 se radicaron 98 PQRD y los medios de ingreso o participación ciudadana se presentaron por el medio Personal, correo electrónico, correo certificado y Web. En la tabla No.1 y gráfica No.1 se detalla las cantidades por medios de ingreso; en la gráfica No.2 muestra la relación porcentual acumulada resaltando que se mantiene la mayor participación de la entrega de PQRDs por correo electrónico.

Tabla No.1

MEDIO PARTICIPACION CIUDADANA	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
PERSONAL	51	28	79	29%
CORREO ELECTRONICO	92	43	135	49%
CORREO CERTIFICADO	13	9	22	8%
WEB	19	18	37	14%
TOTAL	175	98	273	100%

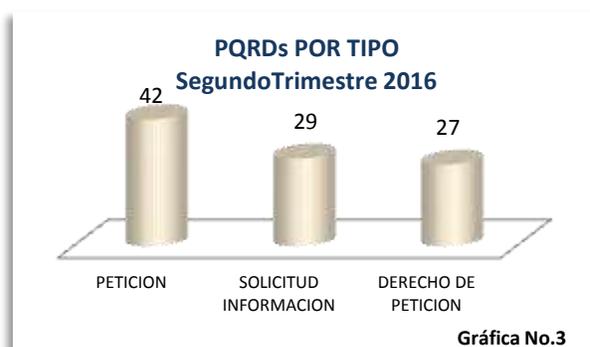


PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR TIPO

De las 98 PQRDs recibidas en el segundo trimestre de 2016, se resalta que el 42.9% corresponde a peticiones, el 29.6% a solicitudes de información y el 27.6% por derechos de petición. En la tabla No.2 se detalla el número de solicitudes por tipo durante los dos primeros trimestres del 2016; En la gráfica No.3 se visualiza las cantidades por tipo del trimestre reportado y en la gráfica No.4 la relación porcentual acumulada del 2016.

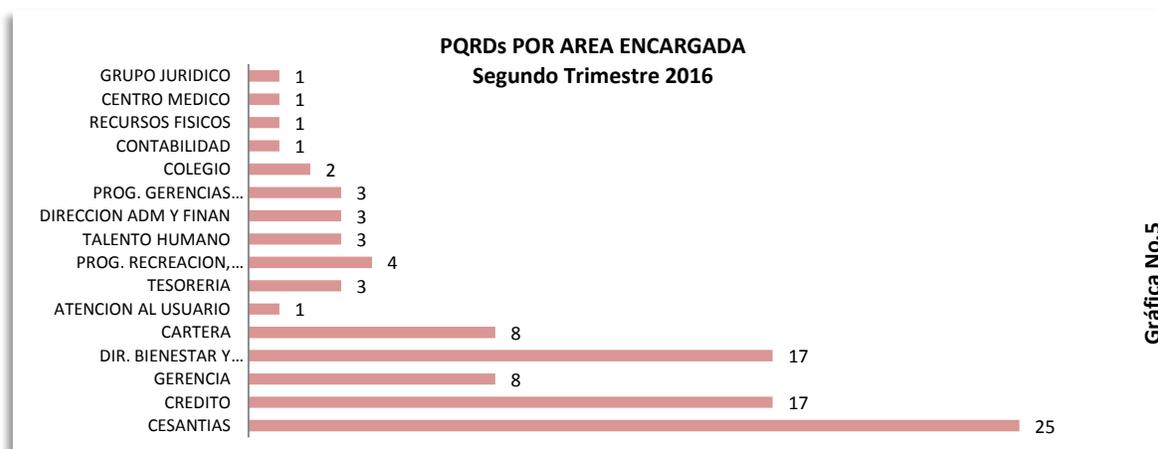
Tabla No.2

TIPO	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL 2do Trimestre	RELACION PORCENTUAL Acumulada
PETICION	85	42	127	42,9%	46,5%
SOLICITUD INFORMACION	57	29	86	29,6%	31,5%
DERECHO DE PETICION	32	27	59	27,6%	21,6%
TOTAL PQR	175	98	273	100%	100%



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR ÁREAS

Durante el segundo trimestre de 2016 las dependencias, áreas o grupos como lo son Cesantías, Crédito, la Dirección de Desarrollo y Bienestar, la Gerencia junto con Cartera, les corresponde el mayor número de PQRDs recibidas, las cuales van desde 8 hasta 25 tal como se visualiza en la Gráfica No.5; Siguen el Programa de Recreación Cultura y Deporte, Dirección Administrativa y Financiera junto con Tesorería, Talento Humano y el Programa de Gerencias Departamentales quienes recibieron desde 3 hasta 4 PQRDs.



Las áreas que le correspondieron menos PQRDs son: el Colegio con 2; Atención al usuario, Contabilidad, Recursos Físicos, Centro Médico y el Grupo Jurídico quienes registraron de a 1 PQRD.

En la Gráfica No. 6 se visualiza la relación porcentual acumulada durante los dos primeros trimestres del año 2016.



En la tabla No.3 se detalla las cantidades y la relación porcentual por cada dependencia o área de trabajo durante el respectivo trimestre.

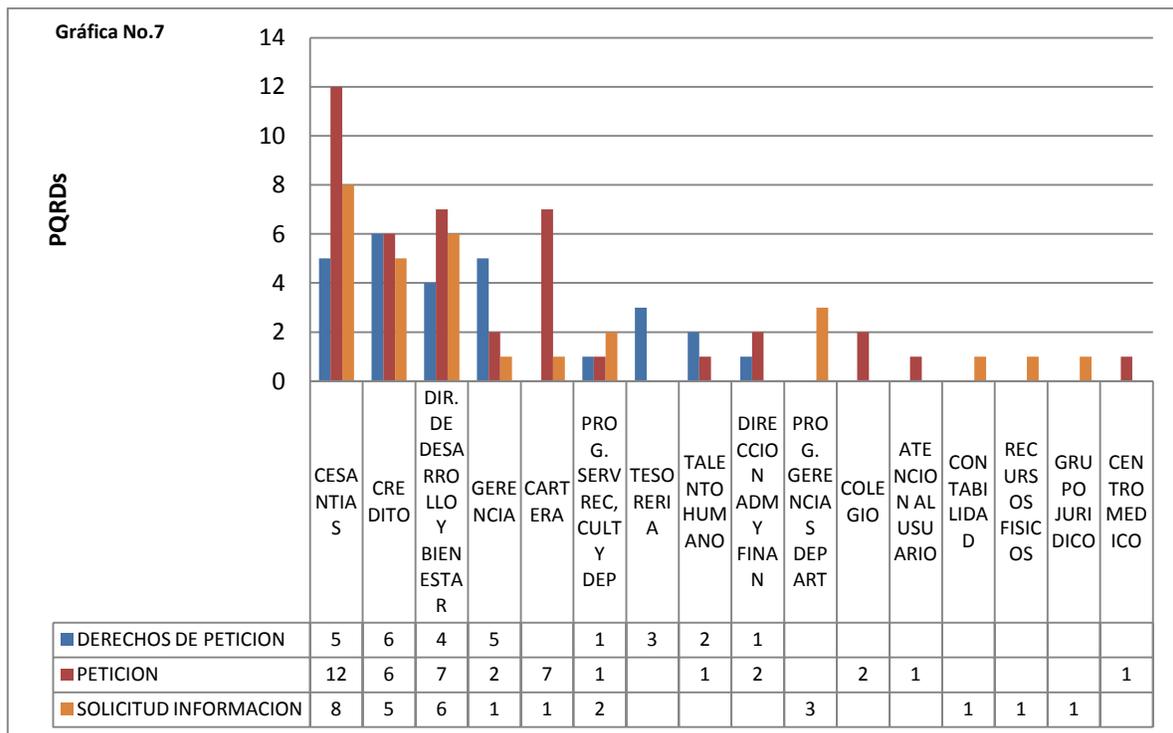
Tabla No.3

AREA ENCARGADA	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL 2do Trimestre	RELACION PORCENTUAL ACUMULADA
CESANTIAS	25	25	50	25,5%	18,3%
CREDITO	26	17	43	17,3%	15,8%
GERENCIA	27	8	35	8,2%	12,8%
DIR. BIENESTAR Y DESARROLLO	16	17	33	17,3%	12,1%
CARTERA	16	8	24	8,2%	8,8%
ATENCION AL USUARIO	20	1	21	1,0%	7,7%
TESORERIA	12	3	15	3,1%	5,5%
PROG. RECREACION, CULT- DEPORTE	9	4	13	4,1%	4,8%
TALENTO HUMANO	6	3	9	3,1%	3,3%
DIRECCION ADM Y FINAN	4	3	7	3,1%	2,6%
PROG. GERENCIAS DEPARTAMENTALES	3	3	6	3,1%	2,2%
COLEGIO	2	2	4	2,0%	1,5%
CONTABILIDAD	2	1	3	1,0%	1,1%
RECURSOS FISICOS	2	1	3	1,0%	1,1%
CENTRO MEDICO	1	1	2	1,0%	0,7%
GRUPO JURIDICO	1	1	2	1,0%	0,7%
DISCIPLINARIOS	1		1	0,0%	0,4%
PLANEACIÓN	1		1	0,0%	0,4%
SISTEMAS	1		1	0,0%	0,4%
TOTAL	175	98	273	100,0%	100,0%

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR TIPO Y ÁREA

En el segundo trimestre del 2016 se recibieron Derechos de petición, peticiones o solicitudes de información para las siguientes áreas de la entidad: Crédito, Cesantías, Dirección de Desarrollo y Bienestar, Gerencia, Cartera, Programa de Servicios de Recreación, Cultura y Deporte, Tesorería, Talento Humano, Dirección Administrativa y Financiera, Programa Gerencias Departamentales Colegio, Atención Al Usuario, Contabilidad, Recursos Físicos, Grupo Jurídico y el Centro Médico.

La gráfica No.7 muestra la cantidad y tipo de PQRDs atendidas por área de acuerdo a los diferentes conceptos, organizados desde el grupo de cesantías que fue la dependencia que mayor número de PQRDs atendió, hasta las áreas que atendieron como mínimo una PQRD.



CONSIDERACIONES DEL PROCESO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

1. El promedio en los tiempos de respuesta de las PQRDs atendidas durante el segundo trimestre de 2016 fue de siete (7) días hábiles.

2. De las 98 PQRDs recibidas durante el segundo trimestre de 2016, se evidencia que se ha otorgado respuesta al 79% de las mismas.
3. Se continúa recomendando a las áreas remitir copia de las respuestas cuando son otorgadas y/o remitidas por correo electrónico para estas puedan ser registradas por Atención al usuario.
4. Es importante insistir a las dependencias con mayor número de PQRDs para que se utilice adecuadamente el aplicativo de gestión documental Alfabet; con esto en el seguimiento se verá reflejado las respuestas de forma más oportuna y eficiente.
5. De las PQRDs registradas como pendientes de respuesta al cierre de la vigencia 2015, se mantienen en la misma situación los radicados 11502892, 11505113, 11505761, 11507150 y 11507183 a cargo del grupo de Tesorería.
6. No se evidencia respuesta a las PQRDs del primer trimestre de 2016 reportadas en el respectivo informe y en el seguimiento remitido a las diferentes dependencias durante el mes de junio, donde se encuentran los siguientes radicados:

No. RADICADO RECIBIDO	FECHA DE INGRESO	TIPO PQR	GRUPO O DEPENDENCIA ENCARGADA	NOMBRE RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO
11600362	27/01/2016	PETICION	JURIDICA	Tec Admin G14 Contratación Luis Alejandro Morales Fajardo	12/02/2016
11600569	01/02/2016	SOLICITUD INFORMACION	CREDITO	Prof. Esp G19 - Credito - Jorge Mario Escobar	15/02/2016
11600901	12/02/2016	PETICION	DIRECCION DE DESARROLLO Y BIENESTAR	Director Operativo G19 Dir. Desarrollo Iveth Paola Pimienta Barrios	01/03/2016
11600918	15/02/2016	PETICION	DIRECCION DE DESARROLLO Y BIENESTAR	Director Operativo G19 Dir. Desarrollo Iveth Paola Pimienta Barrios	02/03/2016
11602191	14/03/2016	SOLICITUD INFORMACION	TESORERIA	Profesional Esp G14 - Tesoreria - Ana Adelina Duarte Quintero	04/04/2016
11602227	15/03/2016	PETICION	DIRECCION DE DESARROLLO Y BIENESTAR	Director Operativo G19 Dir. Desarrollo Iveth Paola Pimienta Barrios	07/04/2016
11602412	29/03/2016	DERECHO DE PETICION	DIRECCION DE DESARROLLO Y BIENESTAR	Director Operativo G19 Dir. Desarrollo Iveth Paola Pimienta Barrios	14/04/2016

7. De las PQRDs recibidas en el segundo trimestre de 2016 a las cuales no se evidencia respuesta por Alfabet y/o correos electrónicos al momento de la elaboración del presente informe (sin perjuicio de estar algunas dentro de los términos de respuesta) son:

No. RADICADO RECIBIDO	FECHA DE INGRESO	TIPO PQR	NOMBRE	MEDIO DE PARTICIPACION CIUDADANA	ASUNTO	GRUPO O DEPENDENCIA ENCARGADA	NOMBRE RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO
11602915	13/04/2016	SOLICITUD INFORMACION	CAFAM	CORREO ELECTRONICO	ESTADO DE LA CUENTA FACTURARE 39994 - FECHA PROGRAMADA DE	DIRECCION DE DESARROLLO Y BIENESTAR	Director Operativo G19 Dir. Desarrollo Iveth Paola Pimienta Barrios	27/04/2016
11602956	13/04/2016	PETICION	COTRINO GUEVARA MARTHA LUCIA	MENSAJERIA	IMPLEMENTOS DEPORTIVOS	DIRECCION DE DESARROLLO Y BIENESTAR	Director Operativo G19 Dir. Desarrollo Iveth Paola Pimienta Barrios	29/04/2016



11602984	14/04/2016	SOLICITUD INFORMACION	MUÑOZ APONTE MARTHA C.	CORREO ELECTRONICO	PARA INTRENAMIENTO NACION - JUEGOS INTERNOS	DIRECCION DE DESARROLLO Y BIENESTAR	Director Operativo G19 Dir. Desarrollo Iveth Paola Pimienta Barrios	28/04/2016
11603006	14/04/2016	PETICION	PARDO ROMERO DORA STELLA	CORREO ELECTRONICO	RESPUESTA A LA RECLAMACION PRE LISTADOS CREDITOS VIVIENDA - VEHICULO	CREDITO	Prof. Esp G19 - Credito - Jorge Mario Escobar	02/05/2016
11603008	14/04/2016	SOLICITUD INFORMACION	SATIZABAL PALCIOS MARIA IGNACIA	CORREO ELECTRONICO	CONSULTA PARA INCLUIR CESANTIAS CONYUGUE EN CLAUSULA PROMESA COMPRA VENTA VIVIENDA CON CREDITO FBS	CREDITO	Prof. Esp G19 - Credito - Jorge Mario Escobar	28/04/2016
11603085	18/04/2016	SOLICITUD INFORMACION	BOGOTA Y OTRAS CIUDADES	CORREO ELECTRONICO	INQUIETUDES PRESTAMO DE VIVIENDA Y UTILIZACION CESANTIAS - ALEX ALBERTO CUBILLOS ALVAREZ	CREDITO	Prof. Esp G19 - Credito - Jorge Mario Escobar	02/05/2016
11603873	04/05/2016	SOLICITUD INFORMACION	ARISTIZABAL VILLEGAS MARIA E.	ENTREGA PERSONAL	SABER QUE ESTA PASANDO CON LOS APOYOS DEL PROGRAMA DISCAPACIDADES Y CAPACIDADES EXCEPCIONALES	DIRECCION DE DESARROLLO Y BIENESTAR	Director Operativo G19 Dir. Desarrollo Iveth Paola Pimienta Barrios	19/05/2016
11604042	12/05/2016	DERECHO DE PETICION	GONZALEZ ROMERO NELSY MARLEN	CORREO ELECTRONICO	COPIA DOCUMENTOS CREDITO 10735	DIRECCION DE DESARROLLO Y BIENESTAR	Director Operativo G19 Dir. Desarrollo Iveth Paola Pimienta Barrios	31/05/2016
11604054	13/05/2016	PETICION	MRAD CALA ALBA VIOLETA	CORREO ELECTRONICO	CORRECCION DESEMBOLSO CREDITO VEHICULO	CREDITO	Aux. Admin. G21 - Crédito - Sixta Gomez Berrio	01/06/2016
11604127	17/05/2016	SOLICITUD INFORMACION	BOGOTA Y OTRAS CIUDADES	CORREO ELECTRONICO	PARA ADQUIRIR DERECHOS LITIGIOSOS CREDITOS ALBA SHIRLEY VEGA / FELIX ANGEL AMEZQUITA (SOLUCIONES JURIDICAS EDILSON PEÑA)	GRUPO JURIDICO	Contratista - Contratos - Gladys Beatriz Alvarez	01/06/2016
11604331	25/05/2016	PETICION	CRUZ BERNAL CARMEN ELISA	ENTREGA PERSONAL	REVISAR ALCANCE DIAGNOSTICO DEL CENTRO MEDICO DE LA CGR VS EPS	DIRECCION DE DESARROLLO Y BIENESTAR	Director Operativo G19 Dir. Desarrollo Iveth Paola Pimienta Barrios	14/06/2016
11604352	26/05/2016	SOLICITUD INFORMACION	CHACON POLO MIRYAM PATRICIA	CORREO ELECTRONICO	SABER SI EL FBS TIENE CONVENIOS MEDICINA PREPAGADA	DIRECCION DE DESARROLLO Y BIENESTAR	Director Operativo G19 Dir. Desarrollo Iveth Paola Pimienta Barrios	13/06/2016
11604460	02/06/2016	SOLICITUD INFORMACION	DUARTE QUIROGA SONIA ESPERANZA	CORREO ELECTRONICO	INFORMACION AUXILIO FUNERARIO	DIRECCION DE DESARROLLO Y BIENESTAR	Director Operativo G19 Dir. Desarrollo Iveth Paola Pimienta Barrios	17/06/2016
11605083	15/06/2016	SOLICITUD INFORMACION	MORENO MANCIPE CARMEN ROCIO	CORREO ELECTRONICO	SABER QUE ESTANDARES SE REQUIERE PARA HACER EL AVALUO COMERCIAL	RECURSOS FISICOS Y ARCHIVO	Enc Recursos Fisicos Nicolas Pineda	29/06/2016



11605109	15/06/2016	PETICION	ALANDETE QUIÑONES LUIS FERNANDO	CORREO ELECTRONICO	RELIQUIDACION INTERESES DEL CREDITO APROBADO CON LAS CESANTIAS CAUSADAS	CREDITO	Prof. Esp G19 - Credito - Jorge Mario Escobar	01/07/2016
11605179	20/06/2016	PETICION	BOGOTA Y OTRAS CIUDADES	CORREO ELECTRONICO	DOCUMENTOS DEL CONTRATO IP 078-2015 - FENIX PUBLICIDAD Y MERCADERO	DIRECCION DE DESARROLLO Y BIENESTAR	Director Operativo G19 Dir. Desarrollo Iveth Paola Pimienta Barrios	07/07/2016
11605249	21/06/2016	DERECHO DE PETICION	BOGOTA Y OTRAS CIUDADES	CORREO ELECTRONICO	RESPUESTA PETICION SEGUN RADICADO 11604055 - YAZMIN RODRIGUEZ MESA	TESORERIA	Profesional Esp G14 - Tesoreria - Ana Adelina Duarte Quintero	08/07/2016
11605337	24/06/2016	DERECHO DE PETICION	MORENO MORA HECTOR HERNANDO	ENTREGA PERSONAL	DERECHO DE PETICION CESANTIAS	CESANTIAS	Prof. Esp. 14. ANA ROCIO SALCEDO	13/07/2016
11605348	24/06/2016	DERECHO DE PETICION	PULIDO BOHORQUEZ RENE A.	CORREO ELECTRONICO	CANCELACION HIPOTECA COMO ACTO SIN CUANTIA	CREDITO	Prof. Esp G19 - Credito - Jorge Mario Escobar	13/07/2016
11605349	24/06/2016	DERECHO DE PETICION	CABALLERO QUINTERO JULIO C.	CORREO ELECTRONICO	CREDITO VIVIENDA	DIRECCION DE DESARROLLO Y BIENESTAR	Director Operativo G19 Dir. Desarrollo Iveth Paola Pimienta Barrios	13/07/2016
11605376	27/06/2016	DERECHO DE PETICION	GERENCIA DPTAL VALLE DEL CAUCA	MENSAJERIA	DERECHO DE DPETICION POR CANCELACION DE HIPOTECA DE RENE PULIDO	CREDITO	Prof. Esp G19 - Credito - Jorge Mario Escobar	14/07/2016

Consolidó: Atención al Usuario.