

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR TIPO (PQRSD)

Vigencia comprendida del 01 de enero de 2026 al 31 de marzo del 2026.

El presente informe tiene como finalidad realizar entrega sobre la gestión y seguimiento realizada al proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas por el Fondo de Bienestar Social CGR, durante el primer período comprendido del 01 de enero al 31 de marzo de la vigencia 2026.

1. MEDIOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

Se permite indicar que durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de la vigencia 2026, se radicaron 76 solicitudes de PQRSD recibidas por los diferentes medios de ingreso o participación ciudadana así

MEDIO	CANTIDAD
CORREO ELECTRONICO	44
TRÁMITE EN LÍNEA	30
ENTREGA PERSONAL	2
Total	76



La mayor concentración de solicitudes se registró en el canal **Correo electrónico** representando un del **58%** del total, lo que refleja la preferencia de los usuarios por este medio.

Sin embargo, otros canales como el **Trámite en Línea** también jugaron un papel importante, garantizando la accesibilidad y diversidad en la recepción de solicitudes.

Este análisis permite identificar oportunidades para fortalecer y optimizar los canales más utilizados, así como promover el uso de aquellos menos frecuentados para mejorar la cobertura y eficiencia en la atención al usuario.

2. PQRSD - CLASIFICACIÓN POR TIPO

De las **76 PQRSD** recibidas durante el periodo de este primer trimestre, su distribución según tipología, conforme al siguiente detalle:

Tabla N° 1, Reporte Seguimiento y control PQRSD

TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
DENUNCIA	1	1%
DERECHO DE PETICION.	53	70%
SOLICITUD DE INFORMACION Y/O DOCUMENTOS	5	6%
QUEJA	2	3%
RECLAMO	3	4%
SUGERENCIA	5	7%
TUTELA.	7	9%
Total general	76	100

Fuente; Reporte Seguimiento y control de PQRSD

La anterior gráfica muestra que, el 70% correspondieron a Derechos de Petición, lo que indica que la gran mayoría de los usuarios no están presentando inconformidades, si no que buscan información, servicios o respuestas formales

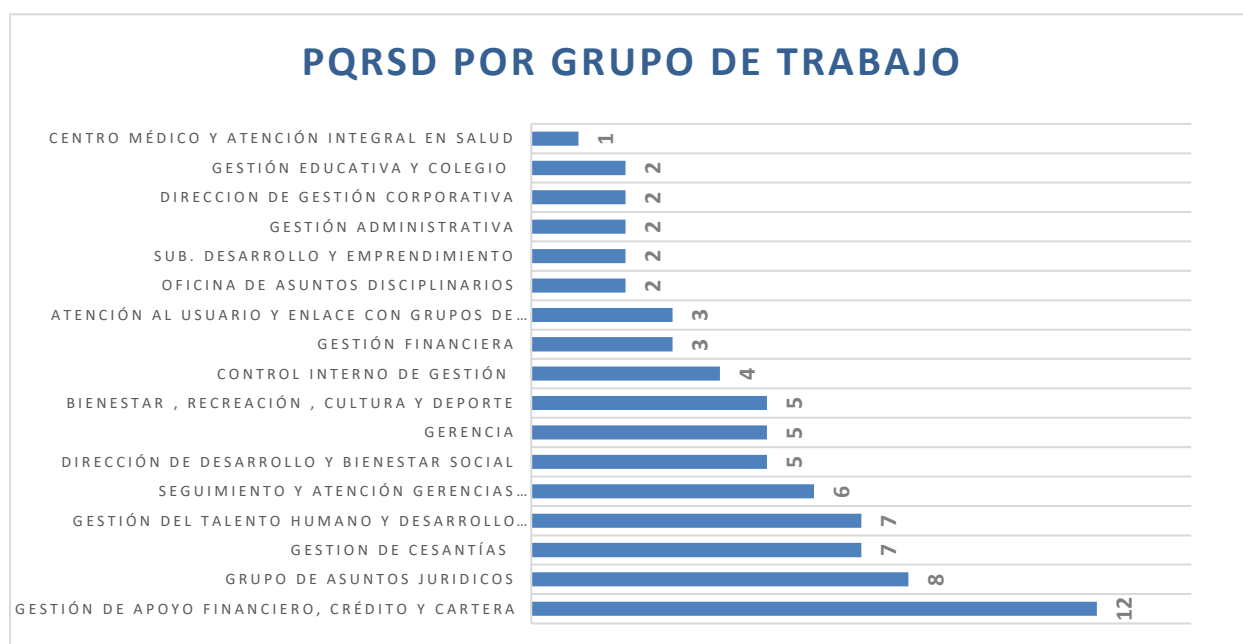
3. PQRSD - DISTRIBUIDAS POR GRUPOS DE TRABAJO

Con el objetivo de analizar la gestión interna de las **PQRSD**, se realizó la distribución de las solicitudes según los grupos de trabajo o áreas responsables encargadas de su atención.

Esta clasificación permite identificar cuáles dependencias concentran el mayor volumen de requerimientos por parte de los usuarios, facilitando así la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento operativo, la mejora en los tiempos de respuesta y la asignación eficiente de recursos.

A continuación, se presenta la distribución de las PQRSD por grupo de trabajo durante el periodo evaluado:

Fuente; Reporte Seguimiento y control de PQRSD
Fuente; Reporte Seguimiento y control de PQRSD



De la gráfica anterior se puede decir que de las **PQRSD** recibidas el **16%** fueron asignadas al Grupo de Gestión Financiera, EL **9%** el grupo de asuntos Jurídicos, **8%** Seguimiento de Gerencias Departamentales, **7%** Grupo de cesantías y gestión de Talento Humano, y el grupo de Bienestar y Desarrollo, **5%** Grupo de control

interno **4%** Grupo de atención al Usuario y Gestión Financiera, **3%** Gestión Educativa, Dirección de Gestión Corporativa Gestión administrativa, Subdirección de Desarrollo y Emprendimiento, Oficina de Asuntos Disciplinarios y **1%** el Centro Médico.

Este comportamiento obedece principalmente a la alta demanda de solicitudes en los grupos de trabajo anteriormente mencionados.

De esta tendencia se sugiere la importancia de fortalecer los procesos de atención y automatización de trámites recurrentes en estas áreas, con el fin de optimizar tiempos de respuesta y mejorar la experiencia del usuario.

4. ESTADO DE LAS PQRS

Análisis y Cumplimiento de PQRS

- Un total del 96.06% de las PQRS registradas durante el período evaluado fueron gestionadas y cerradas satisfactoriamente dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.
- 3,94% en gestión activa: Un porcentaje mínimo (0.2%, equivalente a 1 solicitud) permanece en estado pendiente o en trámite, pero dentro de los tiempos de respuesta legales permitidos.

Áreas de Oportunidad y Acciones Correctivas

- Se gestionó satisfactoriamente los controles ya que no se ha generado respuestas extraordinarias o fuera tiempo sin afectar los trámites correspondientes.
- Por ello, es prioritario seguir implementando acciones correctivas que permitan un 100% de efectividad en tiempos de respuestas, garantizando el cumplimiento estricto de los tiempos establecidos, fortaleciendo así la confianza y satisfacción de los usuarios.

5. MONITOREO PQRS

El Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés continúa realizando un seguimiento constante a aquellas solicitudes de **PQRS** que, a falta de **5** días hábiles para vencer el término legal, no cuentan con respuesta evidenciada en el aplicativo.

Para evitar el incumplimiento de los plazos establecidos, se remite comunicación oportuna a los grupos responsables, alertando sobre el estado pendiente de las solicitudes y los días restantes para la respuesta, con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos y mejorar la gestión del servicio al usuario.

Conclusiones:

- ✓ En términos generales, los resultados reflejan un buen nivel de gestión, aunque se recomienda continuar con el fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento y control para garantizar la oportunidad y calidad en la atención de todas las solicitudes.
- ✓ Fortalecer los canales de atención y divulgación para reducir la cantidad de peticiones relacionadas con certificados tributarios que permitan facilitar su consulta directa disminuyendo la carga operativa.
- ✓ Promover la cultura organizacional orientada al servicio al ciudadano, incentivando la responsabilidad y el compromiso de los funcionarios en la atención oportuna y efectiva de las PQRS.

Anexo: Formato control y seguimiento PQRS.
Remisión correo de alertas vencimiento PQRS.

Cordialmente,



ALEJANDRA MARIA RODRÍGUEZ SALAZAR
Coordinadora

Proyectó: Gloria Patricia Montoya Ruiz – Profesional Universitario

