

 Fondo de Bienestar Social CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	Proceso Control y Evaluación de la Gestión Informe de Auditoría Interna Actuaciones Especiales - Seguimientos	Código:	F-S-1010-05
		Versión:	5

**INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
PRIMER SEMESTRE 2026**

Código: 1010. FBSCGR
FECHA: 7/7/2026 HORA: 10:39:30 FOLIOS:
Bogotá, 07 de julio de 2026 REGISTRO NO: 262006012
TRAMITE A: GER G28-GER-DIANA CAROLINA MOLINA CARVAJAL

PARA: **Dra. DIANA CAROLINA MOLINA CARVAJAL**
Gerente Fondo de Bienestar Social CGR

Dr. JUAN MIGUEL GUTIÉRREZ ZEQUEDA
Profesional Especializado Grado 19

DE: **CRESCONIO BANQUEZ PERNA**
Asesor Grupo de Control Interno de Gestión

ASUNTO: Informe de Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – Primer Semestre 2026.

El Grupo de Control Interno de Gestión cumpliendo con lo dispuesto en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia; Ley 1437 de 2011; Ley 1474 de 2011; Ley 1712 de 2014; Ley 1755 del 2015; manuales y procedimientos internos y el Plan Anual de Auditoría para la vigencia 2026, se permite presentar el informe al seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, interpuestas a través de los diferentes canales de atención que dispone el FBSCGR, con el fin de determinar el cumplimiento normativo, tramite claro, oportuno y de fondo de las respuestas dadas por parte de las diferentes áreas.

Es menester resaltar qué, para la elaboración del presente informe se utilizó el reporte de las PQRSD radicadas en el aplicativo de gestión documental de la entidad ALFANET, durante el primer semestre de la vigencia 2026 junto a la revisión del formato de control y seguimiento de PQRSD para la vigencia; con el fin, de verificar la uniformidad en la información procesada internamente, así como la gestión realizada por las distintas áreas y/o grupos del Fondo para atender dichos requerimientos.

Objetivo: Realizar el seguimiento al cumplimiento de la normatividad aplicable y vigente para las PQRSD interpuestas en el periodo comprendido desde el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

Página 1 de 7

Elaboró:	Revisó:	Aprobó: Comité SICME
Oficina de Control Interno	Grupo de Planeación	Fecha: 21 de diciembre de 2021

 Fondo de Bienestar Social CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	Proceso Control y Evaluación de la Gestión Informe de Auditoría Interna Actuaciones Especiales - Seguimientos	Código:	F-S-1010-05
		Versión:	5

Alcance: Realizar el seguimiento a partir de la recepción de la PQRSD hasta el cierre de la misma, verificando la uniformidad en la información suministrada en los aplicativos de la entidad, acorde con el cumplimiento de las directrices externas e internas.

Metodología: De acuerdo con la información suministrada por el Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés y la consulta generada a través del aplicativo ALFANET, se realiza la verificación mediante datos registrados en el formato autorizado para el control y seguimiento de las PQRSD.

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

1. TOTAL, PQRSD RADICADAS SEGÚN SU TIPO.

Para el análisis de la información se tomó como base el reporte de PQRSD registradas en el aplicativo de la entidad teniendo en cuenta su clasificación como se muestra a continuación:

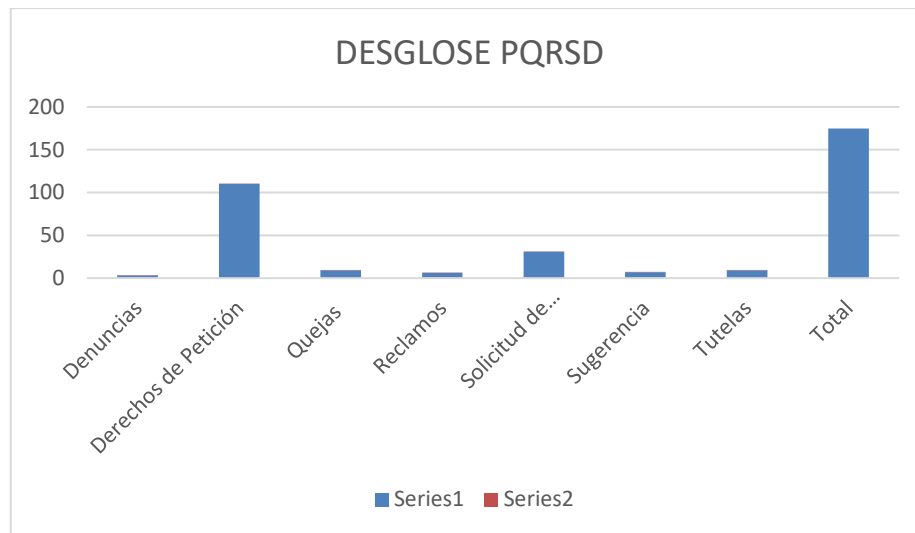
Tabla N°1 PQRSD según tipo

	CANTIDAD	%
<i>Derechos de petición y peticiones</i>	110	62,86%
<i>Quejas</i>	9	5,14%
<i>Tutelas</i>	9	5,14%
<i>Reclamos</i>	6	3,43%
<i>Sugerencias</i>	7	4,00%
<i>Denuncias</i>	3	1,71%
<i>Solicitud información</i>	31	17,71
TOTAL	175	100,00%

Fuente: Reporte Sistema de Gestión Documental – ALFANET

Con base a lo anterior, se identificó que para el primer semestre de 2026 la entidad registro un total de 175 PQRSD durante el periodo citado en el asunto, número que comparado con el registro del segundo semestre de 2025, evidencia una disminución de 235, situación que guarda relación con los resultados alcanzados por el FBSCGR en la evaluación de la gestión por parte de nuestro órgano de control – Auditoría General de la República- y la evaluación y medición de la gestión realizada por el FURAG.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó: Comité SICME
Oficina de Control Interno	Grupo de Planeación	Fecha: 21 de diciembre de 2021



De la revisión efectuada, se evidenció un grupo de tres felicitaciones a la labor realizada por el Fondo de Bienestar Social desde atención al usuario, siendo ubicadas en el campo de sugerencias, por ello, se recomienda evaluar la posibilidad de separar las felicitaciones de las sugerencias, teniendo en cuenta que las Felicitaciones son el reconocimiento de los usuarios cuando percibe la prestación de un excelente servicio por parte del Fondo en este caso, y la sugerencia es una propuesta, consejo o iniciativa presentada por un ciudadano para aportar al mejoramiento continuo de los servicios, productos o procesos de la entidad, lo que de ninguna manera implica la insatisfacción del usuario.

2. PQRSD DE ACUERDO CON EL CANAL DE ATENCIÓN

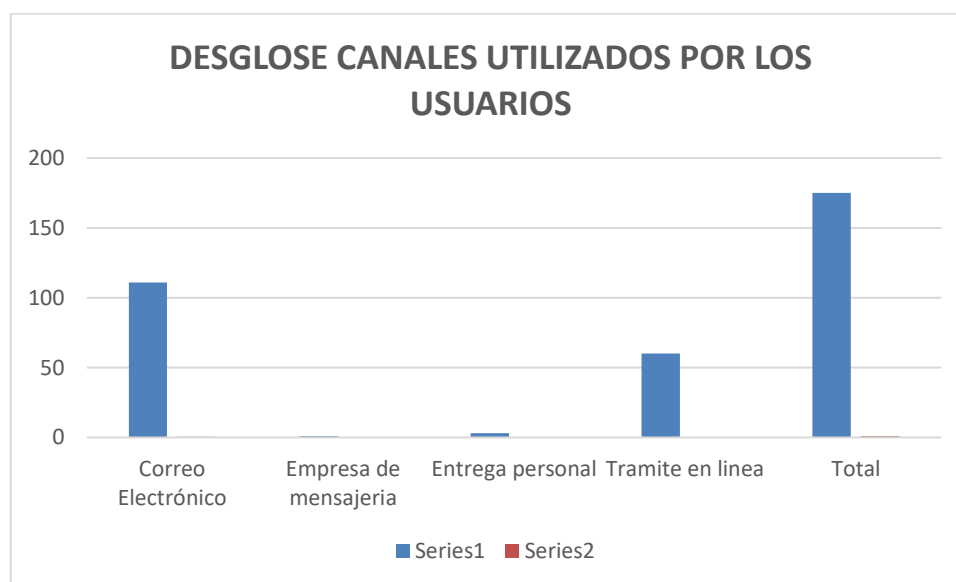
Esta asesoría, en revisión de las Ciento setenta y cinco PQRSD (175) registradas por el grupo de Atención al Usuario del Fondo de Bienestar Social de la CGR, durante el primer semestre de 2026, identifico que los diferentes usuarios utilizaron los siguientes canales:

Elaboró:	Revisó:	Aprobó: Comité SICME
Oficina de Control Interno	Grupo de Planeación	Fecha: 21 de diciembre de 2021

Tabla N°2. PQRSD según canal utilizado por el usuario

CANALES DE ATENCIÓN	No. PETICIONES	%
Correo Electrónico	111	63,43
Entrega Personal	3	1,71
Tramite En Línea	60	34,29
Empresa de mensajería	1	0,57
TOTAL	175	100

Fuente: Reporte Sistema de Gestión Documental – ALFANET



Fuente: Reporte Sistema de Gestión Documental – ALFANET

De las evidencias presentadas por parte del Grupo de Atención al Usuario es dable concluir que el canal más utilizados por los usuarios para radicar sus PQRSD es el correo electrónico con un porcentaje del 63,43%, siguiéndole la radicación en línea con un porcentaje del 34,29%; lo que suma el 97,72%; por lo anterior, se debe efectuar el mayor esfuerzo en la puesta a punto de dichos canales, evitando en gran medida la suspensión del servicio de internet y de las diferentes herramientas sistematizadas que apoyan la recepción de las PQRSD de nuestros usuarios, lo que de ninguna manera implica descuidar la atención personalizada, muy a pesar de su baja utilización en la radicación de PQRSD (2,28%).

3. ATENCIÓN PQRS D POR LAS AREAS O GRUPOS DE TRABAJO

Para el primer semestre de 2026, el fondo de Bienestar Social, a través de sus diferentes grupos o áreas de trabajo, atendió el 100% de las radicadas, quedando a corte de junio 30 de 2026, solamente 14 que corresponden a 10 derechos de petición y 4 solicitudes de información y/o documentos, las cuales se encuentran dentro del plazo establecido por la norma para su atención; este grupo de trabajo, muy a pesar de los favorables resultados alcanzados en el primer semestre de 2026, recomienda el estricto control a la atención de los diez derechos de petición y cuatro solicitudes dentro del plazo legal establecido.

Tabla No. 3

RELACIÓN PETICIONES PENDIENTES DE ATENDER DENTRO DEL PLAZO DE LEY A CORTE 30 DE JUNIO DE 2026				
No. RADICADO RECIBIDO	FECHA INGRESO	FECHA RADICACION	PQRS D	NOMBRE SOLICITANTE
261004795	9/06/2026	9/6/2026	Derecho Petición	Alfonso Espitaleta
261004950	12/06/2026	12/6/2026	Derecho Petición	Nidia Liliana Díaz
261004967	16/06/2026	16/6/2026	Derecho Petición	Martha Isabel Mellado
261005064	19/06/2026	19/0/2026	Derecho Petición	Cesar Augusto Montero
261005078	22/06/2026	22/6/2026	Derecho Petición	Cañaveral Cañón
261005079	22/06/2026	22/6/2026	Derecho Petición	Aldana Cedeño
261005085	22/06/2026	22/062026	Derecho Petición	Salín Polonia
261005101	23/06/2026	23/6/2026	Solicitud Información	Fondo Nacional de Ahorro
261005141	24/06/2026	24/06/2026	Derecho Petición	María Consuelo González
261005173	25/06/2026	25/6/2026	Solicitud Información	Nathaly Díaz
261005175	25/06/2026	25/6/2027	Solicitud Información	Yessica Paola Montoya
261005181	25/06/2026	25/6/2026	Derecho Petición	Procuraduría Gral. de la Nación
261005219	30/06/2026	30/6/2026	Derecho Petición	Nancy Consuelo Vallejo

Página 5 de 7

Elaboró:	Revisó:	Aprobó: Comité SICME
Oficina de Control Interno	Grupo de Planeación	Fecha: 21 de diciembre de 2021

261005235	30/06/2026	30/6/2026	Solicitud Información	Mariela Tibaduiza
-----------	------------	-----------	-----------------------	-------------------

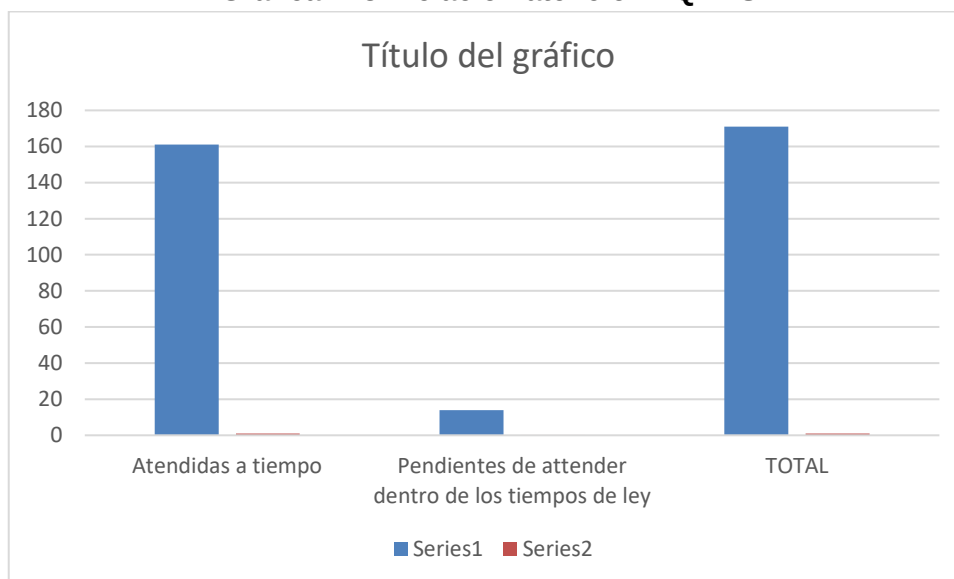
De la revisión al aplicativo Alfabet, se evidenció que (14) Peticiones surten dentro del plazo o tiempo de ley, su trámite al interior del Fondo, las cuales, relacionamos en la tabla No. 3

Tabla N°4. Cumplimiento tiempo atención PQRS

TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD	%
Atendidas a tiempo	161	92%
Pendientes de atender dentro de los tiempos de ley	14	8%
TOTAL	175	100%

Fuente: Base de datos Alfabet

Gráfica N°3. Relación atención PQRS



PQRS POR AREA ENCARGADA	
Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés	9
Bienestar , Recreación , Cultura y Deporte	26
Gerencia	13
Gestión de Apoyo Financiero, Crédito y Cartera	40

Elaboró:	Revisó:	Aprobó: Comité SICME
Oficina de Control Interno	Grupo de Planeación	Fecha: 21 de diciembre de 2021

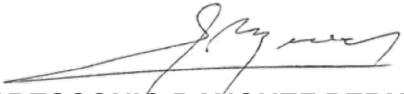
Gestión del Talento Humano y Desarrollo Organizacional	16
Gestión Educativa y Colegio	7
Grupo Contable	1
Dirección de Gestión Corporativa	5
Gestión Financiera	3
Grupo de Asuntos jurídicos	19
Seguimiento y Atención Gerencias Departamentales	7
Sub. Desarrollo y emprendimiento	5
Centro Médico y Atención Integral en Salud	2
Gestión de Cesantías	14
Oficina de Asuntos Disciplinarios	3
Control Interno de Gestión	5
TOTAL	175

4. RECOMENDACIONES

4.1 Se recomienda la actualización del aplicativo Alfabet, como quiera que no existe el campo "FELICITACIONES", lo que cobra gran importancia, teniendo en cuenta que es el reconocimiento que hacen nuestros usuarios de los servicios prestados, lo que impacta favorablemente dentro de los indicadores de gestión del Grupo y de la Entidad en General.

4.2 Atender los diez derechos de peticiones y las cuatro solicitudes de información dentro de los plazos de ley, a fin de alcanzar un cumplimiento del 100% en dicha competencia.

Cordialmente,


CRESCONIO BANQUEZ PERNA
 Asesor Grupo de Control Interno de Gestión