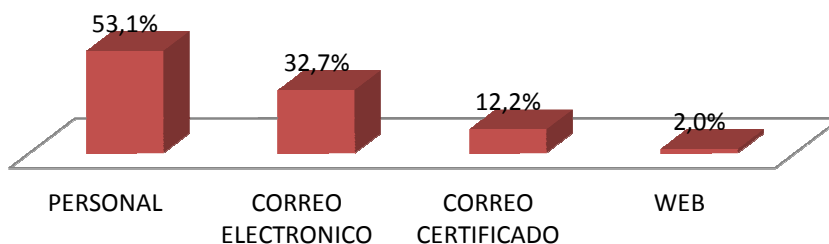


INFORME PQRDs PRIMER TRIMESTRE 2014

Durante el primer trimestre del año 2014 se recibieron 49 PQRD, los medios de ingreso o participación ciudadana fueron: Por medio Personal con un 53,1%, Correo electrónico 32,7%, Correo Certificado 12,2% y Pagina Web 2,0%. Dando como resultado la mayor participación de la entrega de PQRDs de forma personal.

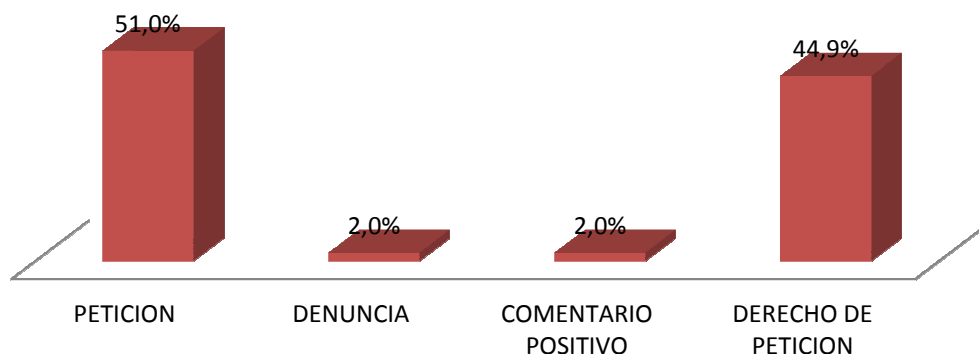
PQRDs POR MEDIO DE PARTICIPACION CIUDADANA



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR TIPO

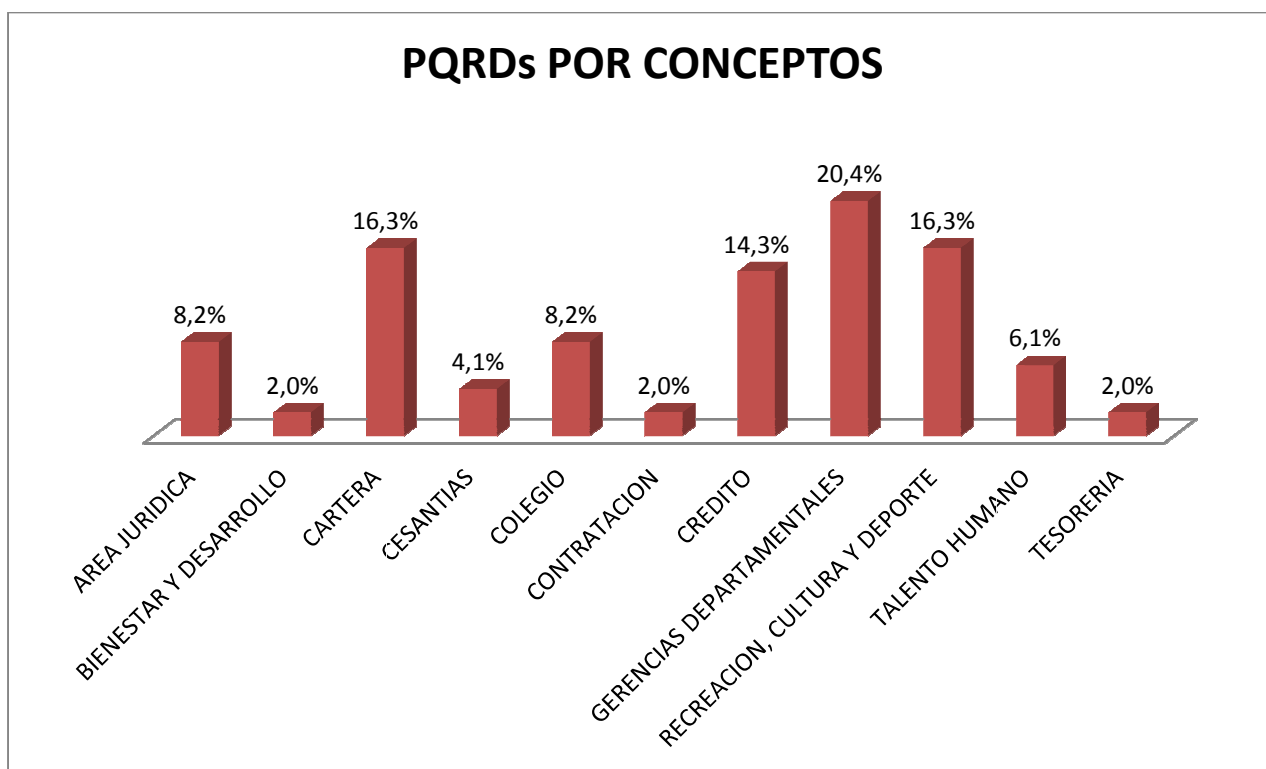
Durante el los meses de enero, febrero y marzo, el mayor número de PQRDs se recibieron por la modalidad de peticiones con un 51,0% de las 49 PQRDs recibidas, seguida por los derechos de petición con un 44,9%. Finalmente con una participación del 2,0% cada una están los reclamos y las denuncias.

PQRDs POR TIPO



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR CONCEPTOS

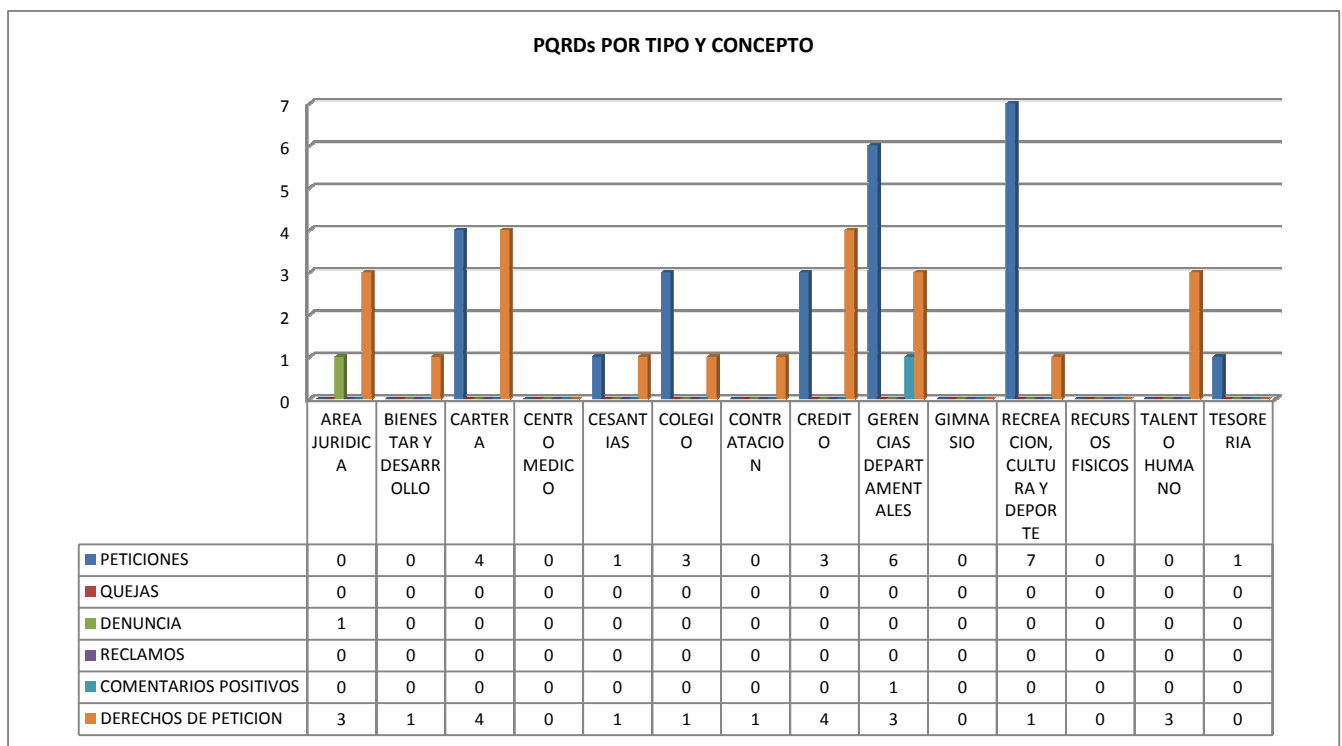
Del total de las 49 PQRDs recibidas durante el primer trimestre del año 2014, las Solicitudes de las Gerencias Departamentales revelaron el mayor porcentaje de participación con 20,4%, seguidas por las PQRDs para las áreas de Cartera y Recreación, Cultura y Deporte que obtuvieron un 16,3%. El área de Crédito recibió el 14,3% de las PQRDs recibidas por la entidad en los tres primeros meses del año 2014, seguida por el área Jurídica y el Colegio que cada uno contó con el 8,2% de las PQRDs recibidas. El área de Talento Humano recibió un 6,1% del total de las PQRDs recibidas por la entidad. Por último están las áreas que recibieron PQRDs en menor cantidad con un porcentaje de 2,0% del total de las 49 recibidas en la entidad, estas áreas son: Bienestar y desarrollo, contratación y tesorería.



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

Durante los meses de enero, febrero y marzo del año 2014 se recibieron peticiones, denuncias, comentarios positivos y derechos de petición para las diferentes áreas de la entidad como: Bienestar integral, cartera, centro médico, área jurídica, cesantías, colegio, contratación, crédito, gerencias departamentales, recreación, cultura y deporte, talento humano y tesorería.

La siguiente grafica muestra la cantidad de PQRDs por tipo recibidas de acuerdo a los diferentes conceptos, donde se pudo evidenciar que el área con mayor PQRDs recibidas fue el área de Gerencias Departamentales con 6 peticiones, 3 derechos de petición y **1 comentario positivo**, seguido por Cartera con 4 peticiones y 4 derechos de petición; el área de Recreación, Cultura y Deporte recibió 7 peticiones y 1 derecho de petición; el área de Crédito recibió 3 peticiones y 4 derechos de petición; el área Jurídica presento la recepción de 1 denuncia y 3 derechos de petición; el Colegio recibió 3 peticiones y 1 derecho de petición; el área de Talento Humano recibió 3 derechos de petición, seguidos por el área de Cesantías que recogió 1 petición y 1 derecho de petición. Por último están las áreas con 1 PQRD recibida en el primer trimestre del año 2014, entre esas tenemos: el área de Bienestar y Desarrollo con 1 derecho de petición, el área de Contratación que recibió 1 derecho de petición y el área de Tesorería con 1 petición.



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

1. Se observó un promedio de tiempos de respuesta de las PQRDs de 11 días calendario para la respuesta de las mismas.
2. En cuanto a las Peticiones, las mismas están orientadas a solicitar aclaraciones sobre intereses de cartera, fechas de pagos de cesantías, petición de devoluciones de dinero por reconocimiento de beca, evaluación de créditos, trámite de auxilios educativos y solicitudes de reconocimientos de seguros de vida.

Consolidó: Atención al Usuario.