

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

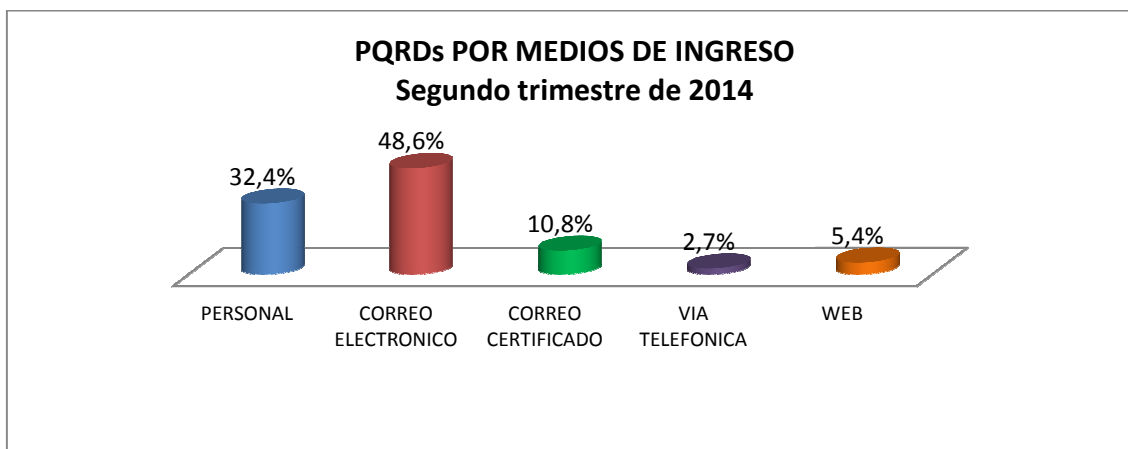
INFORME PQRDs SEGUNDO TRIMESTRE 2014

La atención a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias (PQRDS) hacen parte de la gestión en el servicio al usuario del Fondo de Bienestar Social, como el mecanismo institucional que permite a los clientes interactuar con la entidad en ejercicio del derecho constitucional de presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución.

Consecuentemente con lo anterior el Fondo de Bienestar realiza el control y seguimiento de las PQRDS de manera permanente consolidando los resultados de forma trimestral como se muestra en el informe que a continuación se presenta.

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

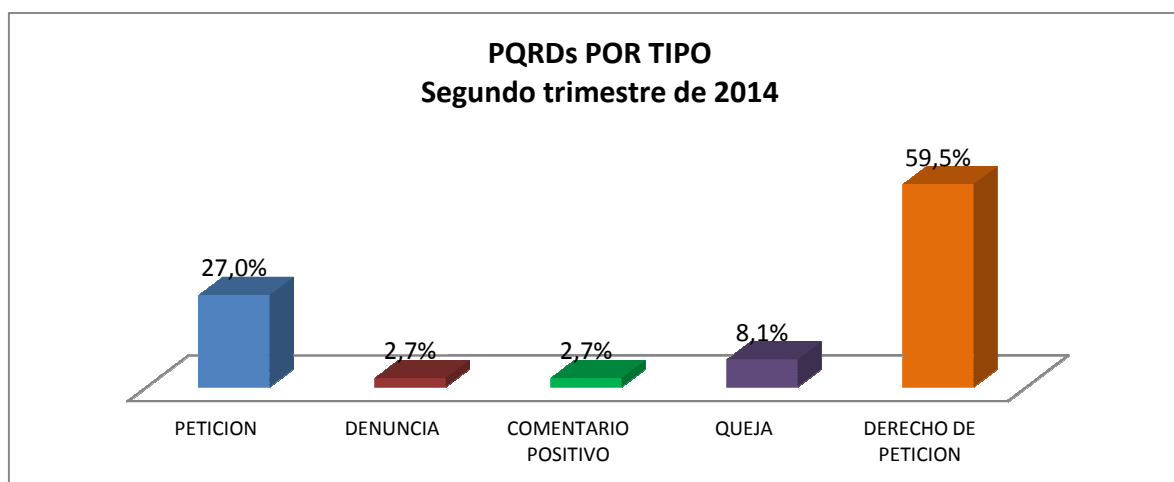
En el segundo trimestre del año 2014 se recibieron 37 PQRDS, los medios de ingreso fueron, principalmente, por correo electrónico con una participación del 48,6% y de forma personal con el 32,4%; por correo certificado, la página Web y vía telefónica los ingresos de las peticiones fueron del 10,8%, 5,4% y 2,7% respectivamente.



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR TIPO

La clasificación por tipo se refiere a las diferentes opciones que tienen los usuarios para hacer sus peticiones, informar sus inconformidades, realizar comentarios positivos frente a la Entidad.

Durante los meses de abril, mayo y junio, según los tipos de las PQRDs recibidas, el 59,5% correspondieron a Derechos de Petición, el 27% a peticiones, el 8,1% a quejas. Las denuncias fueron del 2,7% y los comentarios positivos del 2,7%.



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR AREAS

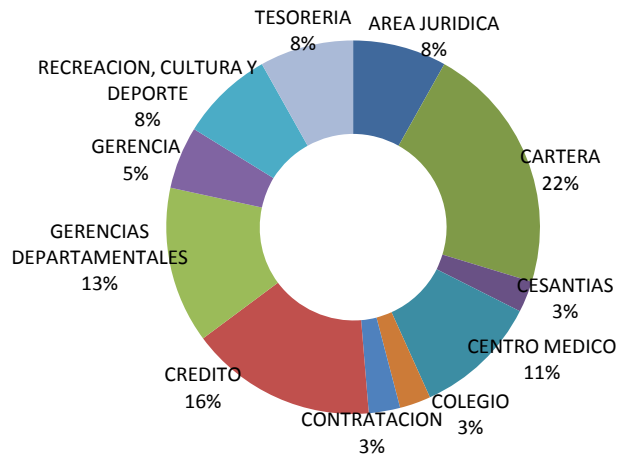
Del total de las 37 PQRDs recibidas en el segundo trimestre del año 2014, el área de Cartera reveló el mayor porcentaje de participación con 21,6%, seguidas por las PQRDs para el área de Crédito que obtuvo un 16,2%. El área de Gerencias Departamentales recibió el 13,5%, seguida por el Centro médico que contó con el 10,8% de las PQRDs recibidas.

Las áreas de Recreación, Cultura y Deporte y Jurídica recibieron cada una un 8,1% del total de las PQRDs, seguidas por la Gerencia con un 5,4% las cuales se refirieron a comentarios positivos.

Por último están las áreas que recibieron PQRDs en menor cantidad con un porcentaje de 2,7%, cada una, del total de las 37 recibidas en la entidad, estas áreas fueron: Cesantías, el Colegio y el área de contratación.



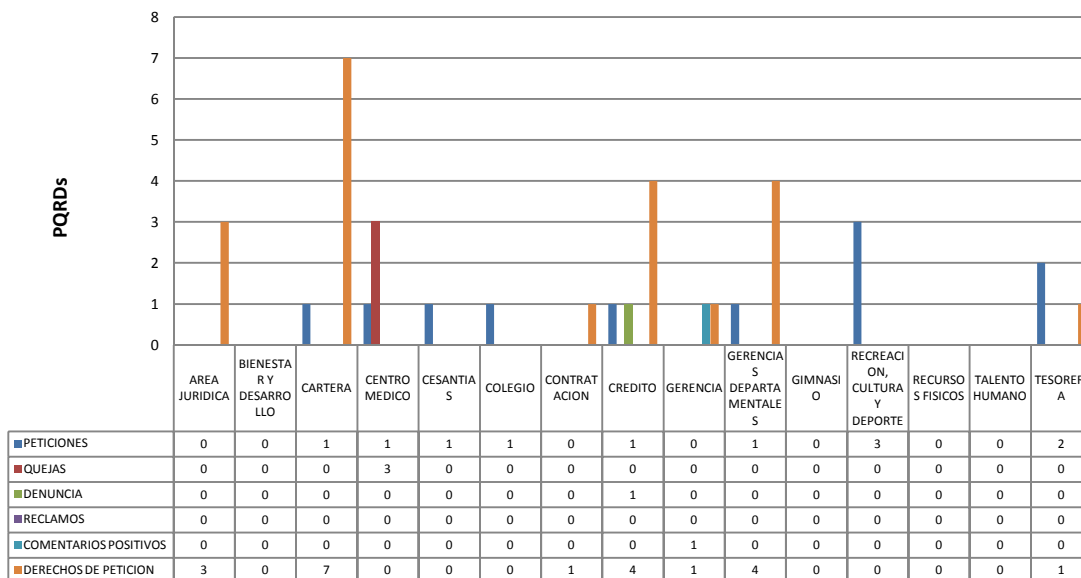
PQRDs POR AREAS Segundo trimestre de 2014



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

La siguiente gráfica muestra la cantidad de PQRDs por tipo recibidas en las diferentes áreas de la entidad.

PQRDS POR TIPO Y AREA
Segundo Trimestre de 2014



De los resultados se pudo evidenciar que el área con mayor PQRDs recibidas fue Cartera con siete (7) derechos de petición y una (1) petición, seguido por Crédito con una (1) petición, una (1) denuncia y cuatro (4) derechos de petición.

Del mismo modo, el área de Gerencias Departamentales recibió una (1) petición y cuatro (4) derechos de petición; el Centro médico recibió tres (3) quejas y una (1) petición; el área Jurídica presentó la recepción de tres (3) derechos de petición.

Las áreas con una baja recepción de PQRDs fueron: Recreación, cultura y Deporte, Tesorería y la Gerencia que recibió un comentario positivo

Por último están las áreas con una (1) PQRD recibida en el segundo trimestre del año 2014, entre esas tenemos: el área de Contratación y el Colegio.

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

1. Se observó una mejora considerable en cuanto a los tiempos de respuesta de las PQRDs ya que en el trimestre anterior se evidenciaba un promedio de 11 días calendario de la respuesta y en el segundo trimestre del 2014, bajo a 9 días calendario el promedio de la respuesta.
2. Se evidenció una disminución del 24,48% en la cantidad de PQRDs recibidas en la entidad con respecto al primer trimestre del año 2014, sin embargo con el trabajo diario de cada una de las áreas esta cifra puede ser cada vez más corta.
3. En cuanto a las Peticiones, las mismas están orientadas a solicitar aclaraciones sobre listados de crédito, nuevos servicios en el centro médico y trámite de auxilios educativos.

Consolidó: Atención al Usuario.