

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

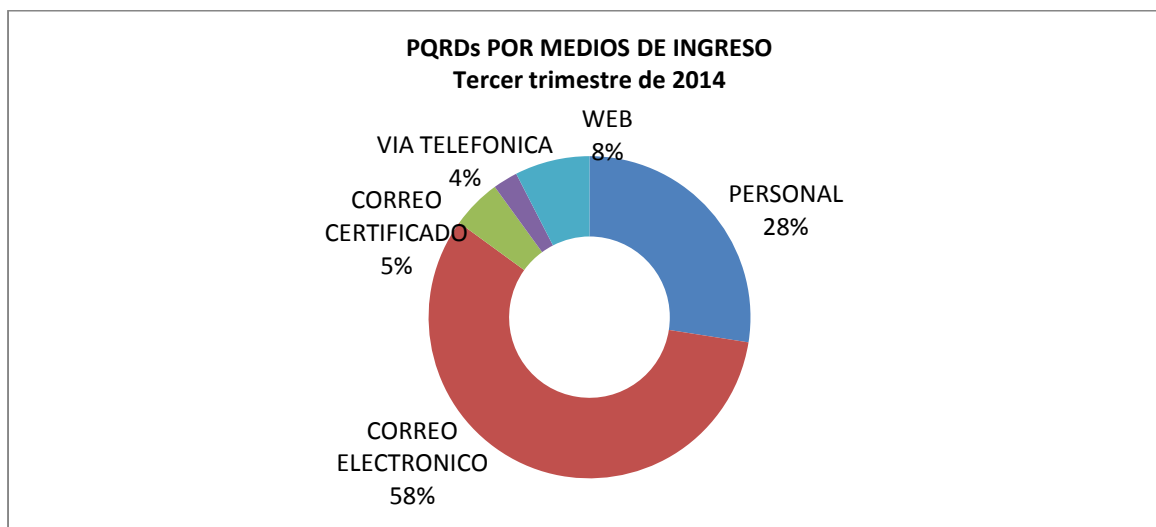
INFORME PQRDS DEL 01 DE JULIO AL 12 DE SEPTIEMBRE DE 2014

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

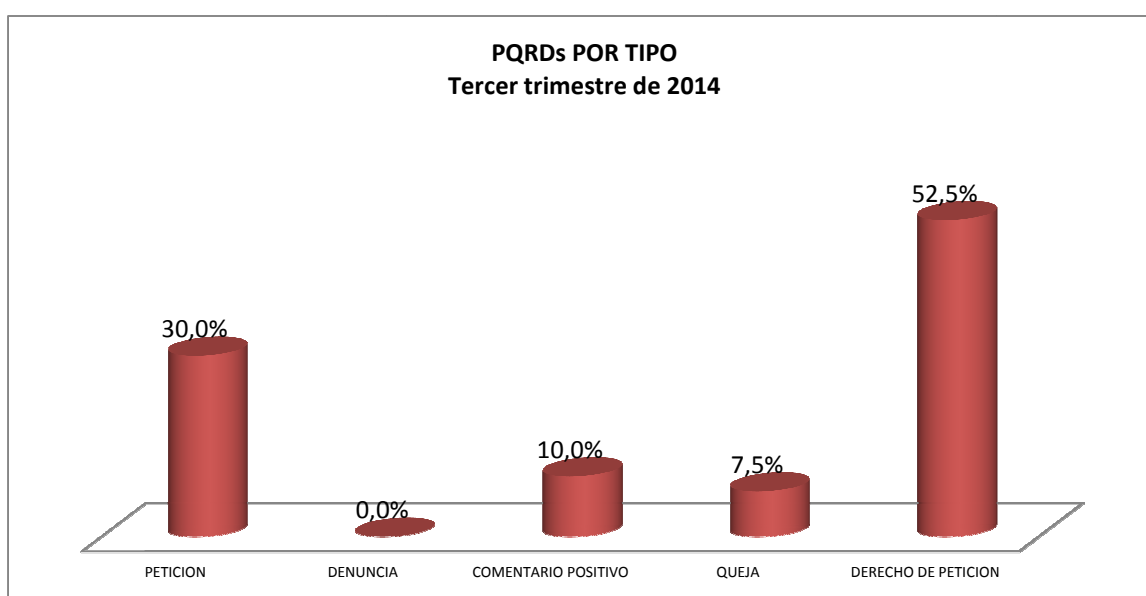
En el tercer trimestre del año 2014 se recibieron 40 PQRDS, los medios de ingreso fueron, principalmente, por correo electrónico con una participación del 58% y de forma personal con el 28%; por correo certificado, la página Web y vía telefónica los ingresos de las peticiones fueron del 5%, 8% y 2% respectivamente.



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.

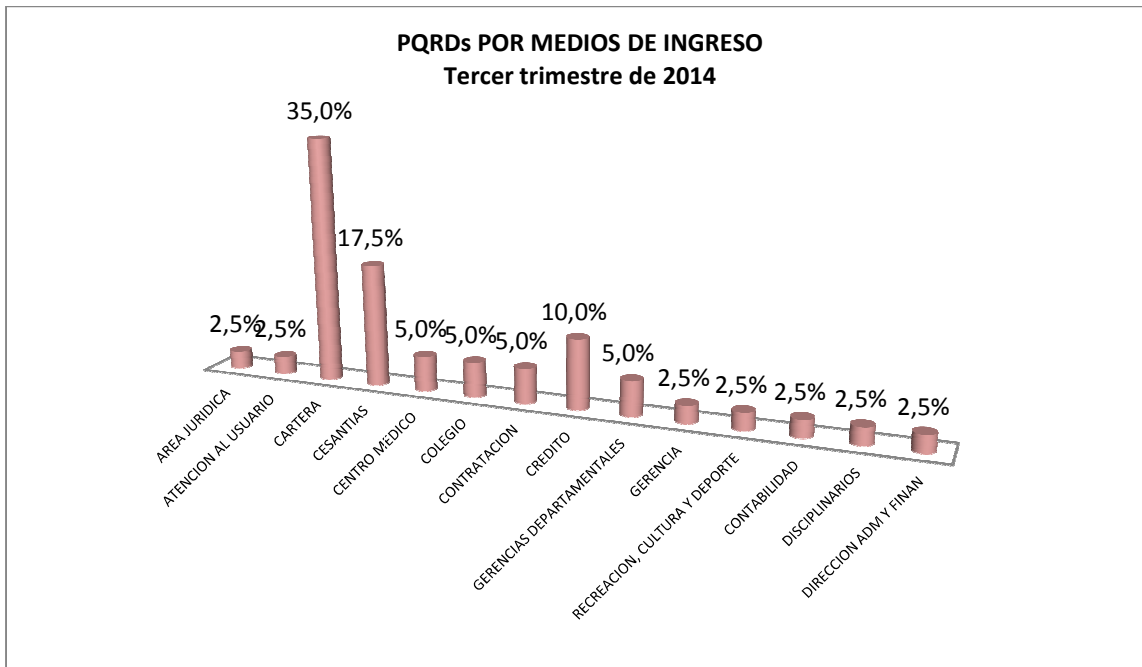
Durante los meses de julio, agosto y los 12 primeros días de septiembre, según los tipos de las PQRDs recibidas, el 52,5% correspondieron a Derechos de Petición, el 30% a peticiones, el 10% a comentarios positivos. Las quejas fueron del 7,5% y las denuncias no tuvieron ninguna participación.



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR AREAS

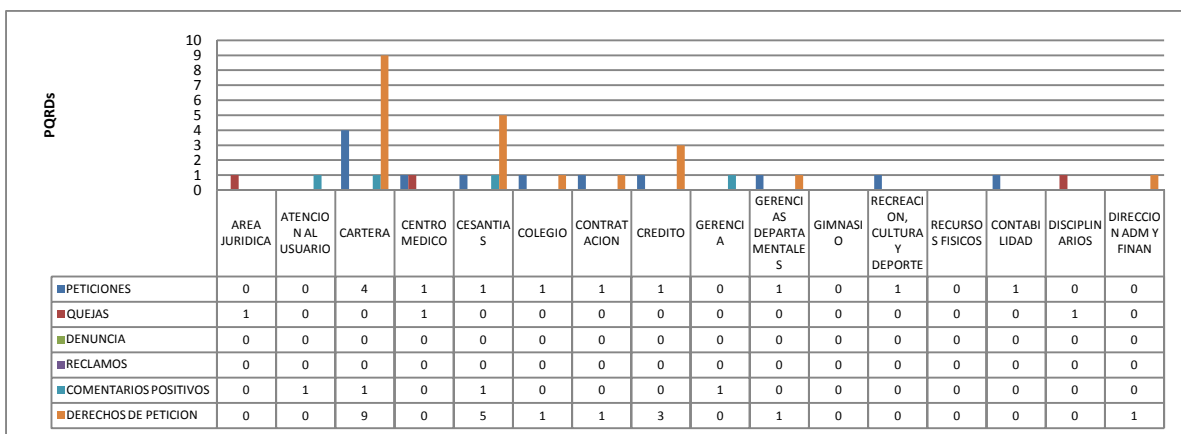
Del total de las 40 PQRDs recibidas en el periodo del 01 de julio al 12 de septiembre del año 2014, el área de Cartera reveló el mayor porcentaje de participación con 35%, seguidas por las PQRDs para el área de Cesantías que obtuvo un 7,5%. El área de Crédito recibió el 10%, seguida por el Centro médico, Colegio, Contratación y Gerencias departamentales que contaron con el 5% de las PQRDs recibidas, cada una.

La dirección administrativa y financiera junto con las aéreas de Recreación, Cultura y Deporte, Contabilidad, Disciplinarias y Jurídica recibieron cada una un 2,5% del total de las PQRDs, al igual que la Gerencia y el área de atención al usuario las cuales se refirieron a comentarios positivos.



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.



De los resultados se pudo evidenciar que el área con mayor PQRDs recibidas fue Cartera con nueve (9) derechos de petición, cuatro (4) peticiones y un (1) comentario positivo, seguido por Cesantías con cinco (5) derechos de petición, un (1) comentario positivo y cuatro (4) peticiones. Del mismo modo, el área de Crédito recibió una (1) petición y tres (3) derechos de petición.

Las áreas con una baja recepción de PQRDs fueron: Gerencias departamentales, Centro médico, Colegio y Contratación.

Por último están las áreas con una (1) PQRD recibida en el segundo trimestre del año 2014, entre esas tenemos: el área de Atención al usuario y la gerencia que recibieron cada una un (1) comentario positivo.

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

1. Se observó una constancia en los tiempos de respuesta de las PQRDs ya que en el trimestre anterior se evidenciaba un promedio de 9 días calendario de la respuesta y en el tercer trimestre del 2014, se mantuvo en los mismos 9 días calendario el promedio de la repuesta.
2. Se evidenció un incremento del 7,5% 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. Las PQRDs pendientes a la fecha son:

TIPO PQR	NOMBRE	FECHA DE INGRESO	No. RADICADO RECIBIDO	MEDIO DE PARTICIPACION CIUDADANA	ASUNTO	AREA ENCARGADA	NOMBRE RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO
DERECHO DE PETICION	María Constanza Bernal García	12/05/2014	1404463	WEB	JURIDICA	JURIDICA	ROSANA BAÑOS	03/06/2014
PETICION	POVEDA RIAÑO SALVADOR	01/09/2014	1408410	CORREO FISICO / PERSONAL	INCREMENTO PAGO COLEGIO	COLEGIO	NIDIA LILIANA DIAZ GARCIA	22/09/2014
DERECHO DE PETICION	GUTIERREZ ANDRADE SONIA C.	01/09/2014	1408444	CORREO ELECTRONICO	CAMBIO DE CUOTAS CREDITO	CARTERA	MARCELA LIEVANO	22/09/2014
PETICION	BONILLA MARTIN CLAUDIA MILENA	03/09/2014	1408497	WEB	CUPOS DE CAMINATAS	RECREACION CULTURA Y DEPORTE	ROSA HELENA CALDERON	23/09/2014
QUEJA	FUNCIONARIOS FONDO BIENESTAR SOCIAL	04/09/2014	1408562	CORREO FISICO / PERSONAL	INSCRIPCIONES CARRERA DE LA MUJER	JURIDICA	ROSANA BAÑOS	24/09/2014
DERECHO DE PETICION	VITOLA MARQUEZ VIVIAN STELLA	09/09/2014	1408727	CORREO FISICO / CORREO CERTIFICADO	ACLARACION MANEJO FINANCIERO DE CESANTIAS	CESANTIAS	ANA ROCIO SALCEDO	01/10/2014
PETICION	LIBIA CRUZ SANCHEZ	10/09/2014	1408785	WEB	ASIGNACION DE CREDITO	CREDITO	JORGE MARIO ESCOBAR	02/10/2014
QUEJA	RUIZ VELASCO MARGARITA LUCIA	12/09/2014	1408849	VIA TELEFONICA	ASIGNACION DE CITAS	CENTRO MEDICO	DAMARIS MARIN	06/10/2014

Consolidó: Atención al Usuario.