

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

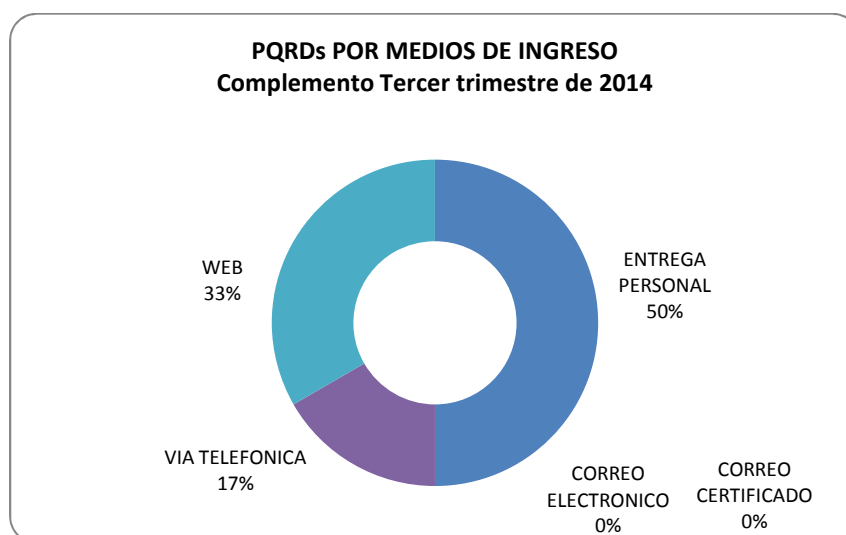
COMPLEMENTO INFORME PQRDS PERIODO DEL 15 AL 30 DE SEPTIEMBRE 2014

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 parcial entregado con motivo de la entrega del cargo por parte de la responsable en su momento y el complemento que a continuación se presenta correspondiente al periodo de éste informe.

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

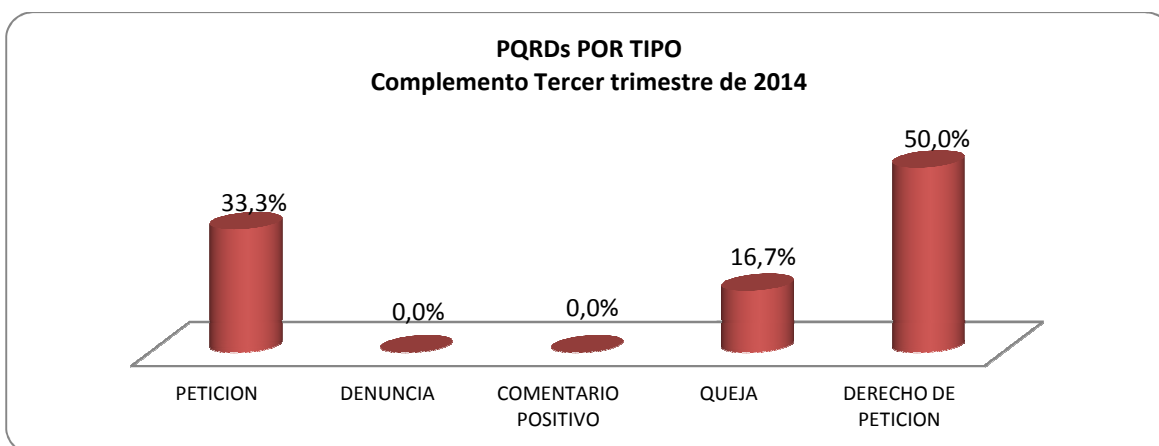
Del 15 al 30 de septiembre de 2014 se recibieron 12 PQRDS, los medios de ingreso fueron, principalmente, por entrega personal con una participación del 50%, por medio de la página web el 33,3% y vía telefónica el 16,7%.



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR TIPO

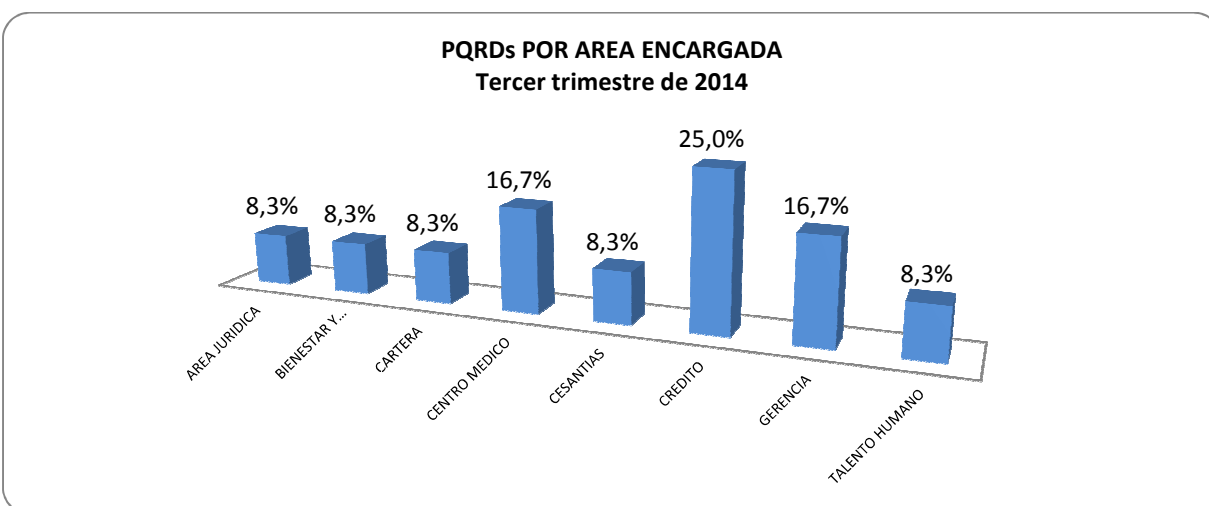
La clasificación por tipo se refiere a las diferentes opciones que tienen los usuarios para hacer sus peticiones, informar sus inconformidades, realizar comentarios positivos frente a la Entidad.

Durante el periodo de septiembre reportado, según los tipos de las PQRDs recibidas, el 50% correspondieron a Derechos de Petición, el 33,3% a peticiones y el 16,7% a quejas; las denuncias y comentarios positivos no tuvieron ninguna participación.



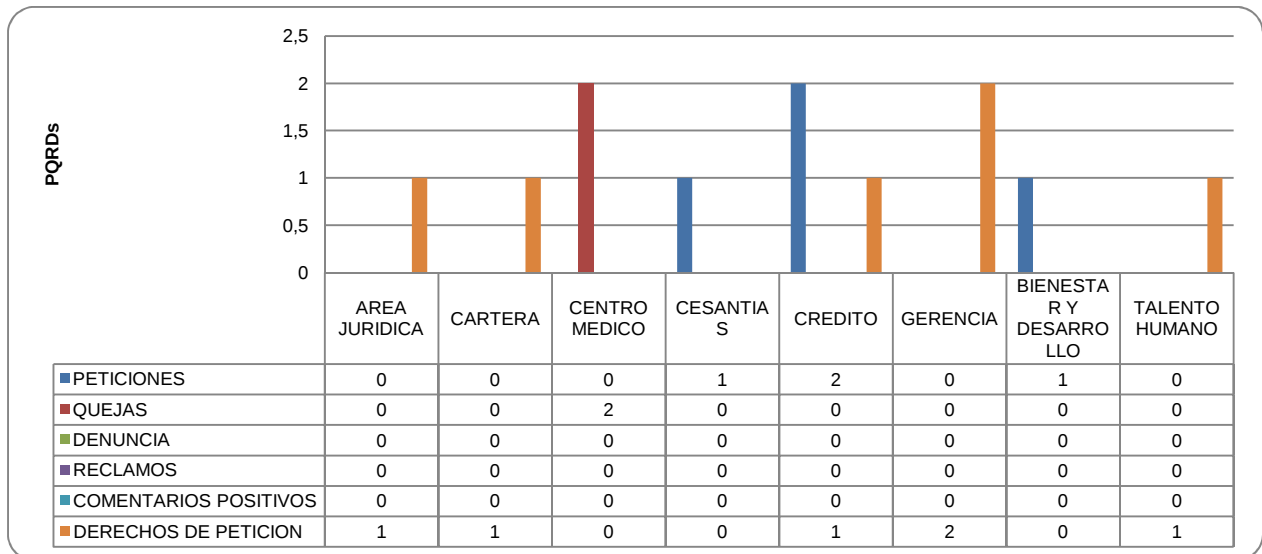
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR AREAS

Del total de las 12 PQRDs recibidas en el periodo del 15 al 17 de septiembre del año 2014, el área de Crédito reveló el mayor porcentaje de participación con 25%, seguidas por las PQRDs para Gerencia y Centro médico con el 16,7%; las áreas de Jurídica, Bienestar y Desarrollo, Cartera, Cesantías y Talento Humano contaron con el 8,3% de las PQRDs recibidas, cada una.



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 Crédito con dos (2) petición y (1) derecho de petición, seguido por Centro médico con dos (2) Quejas y Gerencia con dos (2) derechos de petición; el área de Cesantías junto con Bienestar y Desarrollo una (1) petición cada una; las áreas de Jurídica, Cartera y Talento Humano un (1) derecho de petición respectivamente.

Para as áreas de atención al usuario, colegio, contratación, gerencias departamentales, gimnasio, recursos físicos, contabilidad y disciplinarios no registran PQRDs.

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

1. En el periodo a informar el tiempo de respuesta para las PQRDs evidencia un promedio de 4 días calendario de la respuesta.
2. Las PQRDs pendientes a la fecha son:



FONDO DE BIENESTAR SOCIAL
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
NIT. 800.252.683-3

TIPO PQR	NOMBRE	FECHA DE INGRESO	No. RADICADO RECIBIDO	MEDIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	ASUNTO	AREA ENCARGADA	NOMBRE RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO
PETICIÓN	JHOVAN Y FERNANDO ZAMBRANO JIMENEZ	19/09/2014	1409123	WEB	PROCEDIMIENTO APLICACIÓN CESANTIAS	CESANTIAS	ANA ROCIO SALCEDO	07/10/2014
PETICIÓN	BAQUERO ZAPATA CARLOS ALBERTO	24/09/2014	1409262	ENTREGA PERSONAL	SOLICITUD ENTREDADOR DEPORTIVO FUTBOL	BIENESTAR Y DESARROLLO	ROSA HELENA CALDERON	10/10/2014
DERECHO DE PETICIÓN	BAQUERO ZAPATA CARLOS ALBERTO	30/09/2014	1409445	ENTREGA PERSONAL	SOLICITUD DE CRÉDITO DE VIVIENDA	CREDITO	JORGE MARIO ESCOBAR	17/10/2014

Consolidó: Atención al Usuario.