

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS VIGENCIA 2014

Las Principales gestiones adelantadas en la vigencia 2014 en cuanto a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias corresponden al seguimiento de los registros, el control e informes de las respuestas de las dependencias para generar así una cultura de mejoramiento continuo en cada uno de los funcionarios de la entidad, teniendo como base las PQRDs que son nuestro principal insumo.

La entidad durante el periodo 2014 dio trámite a 202 PQRDs de 208 radicados en el mismo año, según se describe a continuación:

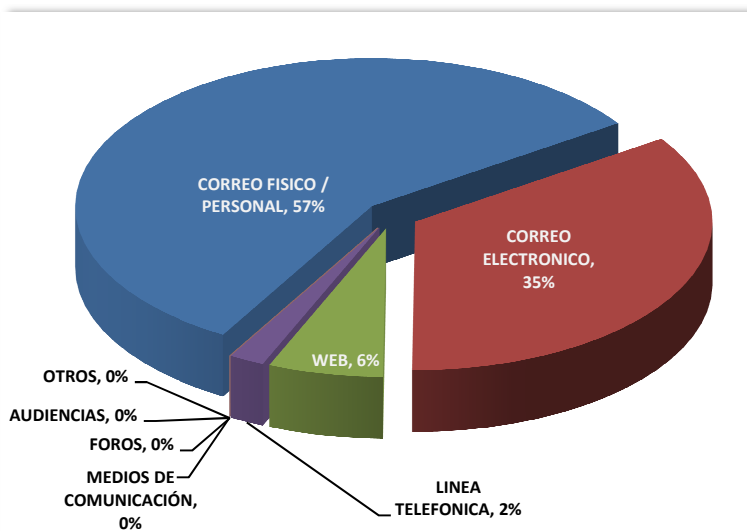
Medio de participación	Radicadas en la vigencia
Página Web	13
Correo electrónico	72
Correo Físico	119
Línea Telefónica	4
Total	208

Se evidencia la mayor cantidad de ingreso de PQRDs a la entidad mediante el correo físico que recoge las peticiones recibidas en forma personal y por correo certificado.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR MEDIO DE PARTICIPACION CIUDADANA

Los medios de ingreso o participación ciudadana de las doscientas ocho (208) PQRDs recibidas fueron: Correo Físico en un 57% que equivalen a la cantidad de 119 PQRDs, donde se incluyen por medio personal y correo certificado, por correo Electrónico ingresaron el 35% que corresponde 72 solicitudes, por la página Web institucional el 6% que en cantidades son 13, y por línea telefónica el 2% para 4 solicitudes.

De igual manera se observó que por otros medios de participación como en el caso de audiencias, medios de comunicación, foros y otros no se presentaron PQRDs, parte de dicho resultado se relaciona con las actividades que desarrolla la entidad.

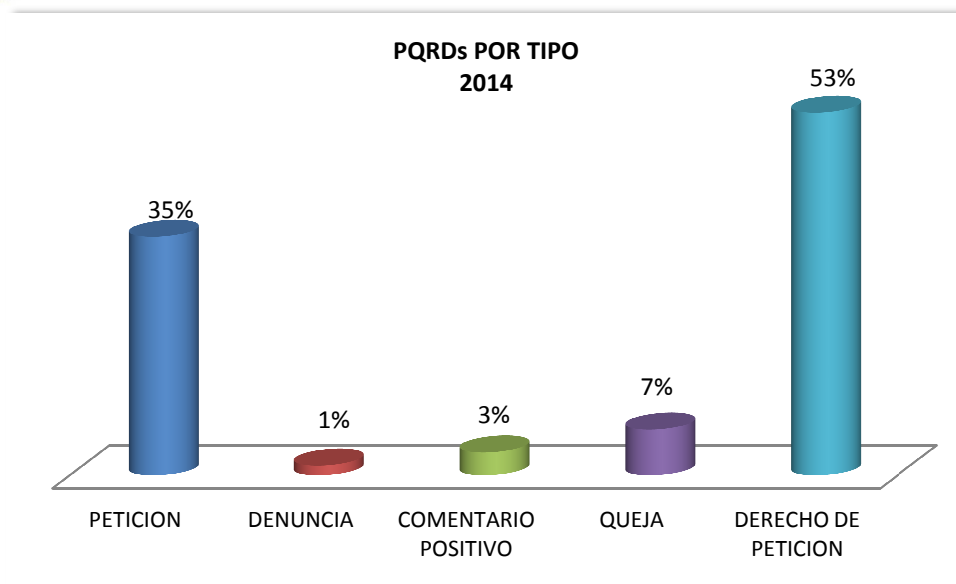


En términos numéricos la información sobre el medio de participación ciudadana se generó según cuadro, como se describe seguidamente:

MEDIO PARTICIPACION CIUDADANA	CANT.	%
CORREO FISICO / PERSONAL	119	57%
CORREO ELECTRONICO	72	35%
WEB	13	6%
LINEA TELEFONICA	4	2%
AUDIENCIAS	0	0%
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	0	0%
FOROS	0	0%
OTROS	0	0%
TOTAL	208	100%

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR TIPO

Durante el año 2014, el mayor número de PQRDs se recibió por los derechos de petición con un 53%, seguida por la modalidad de peticiones con un 35% de las 208 PQRDs recibidas, por la modalidad de quejas se presentan con una participación de 7%, los comentarios positivos con un 3%. Finalmente con una participación del 3% están las Denuncias.

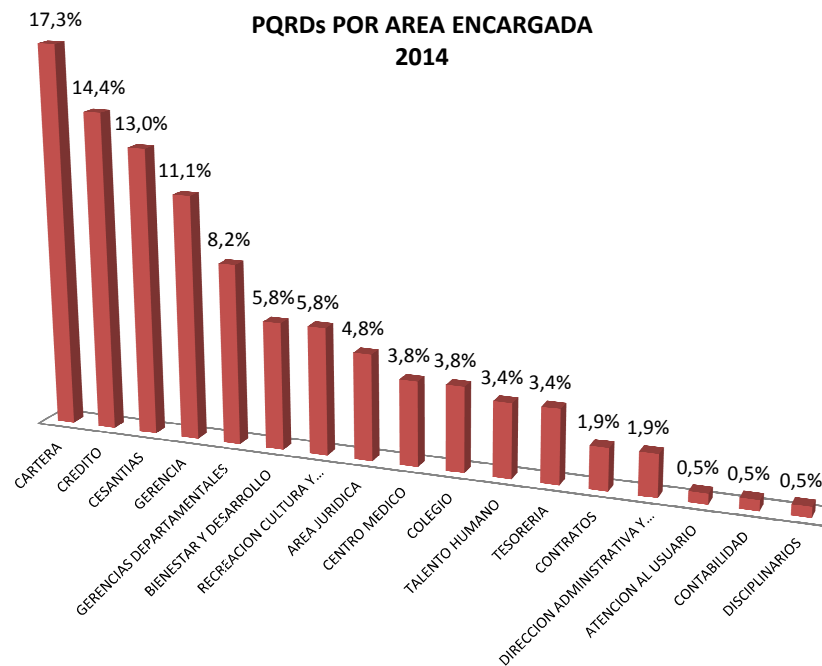


Los porcentajes equivalen a las siguientes cantidades según tipo de PQR:

POR TIPO	CANT.	%
PETICION	73	35%
DENUNCIA	3	1%
COMENTARIO POSITIVO	7	3%
QUEJA	14	7%
DERECHO DE PETICION	111	53%
TOTAL PQR	208	100%

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR CONCEPTOS

Del total de las 208 PQRDs las áreas con el menor porcentaje de recepción fueron atención al usuario, Contabilidad y Disciplinarios con el 0,5%, seguidas por Contratos y Dirección Administrativa con el 1,9% de participación. Talento Humano y Tesorería recibieron el 3,4% de PQRDs, seguidos por el centro médico y el colegio que obtuvieron el 3,8% de participación del total de las PQRDs recibidas por la entidad. El área jurídica recibió el 4,8% de las PQRDs continuando con Bienestar y Desarrollo y Recreación Cultura y Deporte con el 5,8%, Gerencias Departamentales con el 8,2%, Por último se encuentran las áreas con mayor participación en la recepción de PQRDs de la entidad como: Gerencia 11,1%, Cesantías 13%, Crédito con 14,4% y Cartera 17,3% del total de las PQRDs.



En términos numéricos la información sobre los conceptos por los cuales se recibieron PQRDs se generó según cuadro como se describe seguidamente:

AREA ENCARGADA	CANTIDAD	%
CARTERA	36	17,3%
CREDITO	30	14,4%
CESANTIAS	27	13,0%
GERENCIA	23	11,1%
GERENCIAS DEPARTAMENTALES	17	8,2%
BIENESTAR Y DESARROLLO	12	5,8%
RECREACION CULTURA Y DEPORTE	12	5,8%
AREA JURIDICA	10	4,8%
CENTRO MEDICO	8	3,8%
COLEGIO	8	3,8%
TALENTO HUMANO	7	3,4%
TESORERIA	7	3,4%
CONTRATOS	4	1,9%
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	1,9%
ATENCION AL USUARIO	1	0,5%
CONTABILIDAD	1	0,5%
DISCIPLINARIOS	1	0,5%



TOTAL	208	100%
-------	-----	------

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

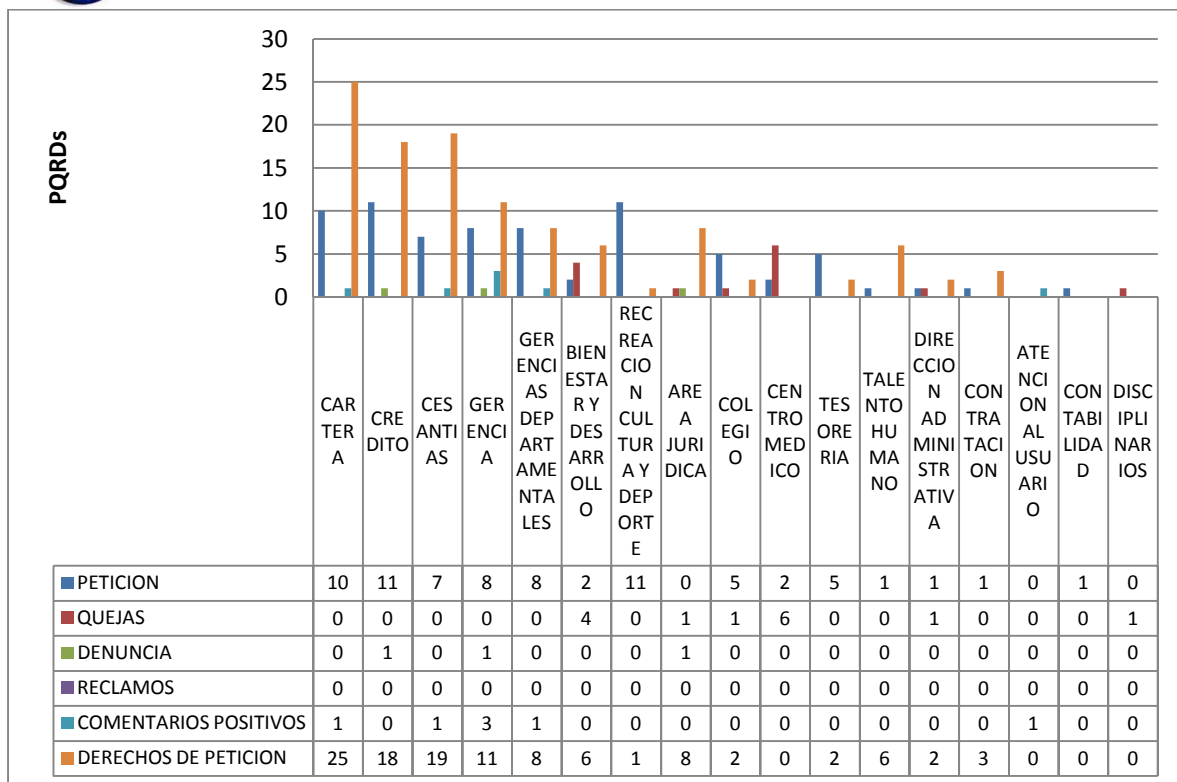
Durante el año 2014 se recibieron peticiones, quejas, reclamos, comentarios positivos y derechos de petición para las diferentes áreas de la entidad como: Cartera, Crédito, Cesantías, Gerencia, Gerencias Departamentales, Bienestar Y Desarrollo, Recreación Cultura Y Deporte, Área Jurídica, Colegio, Centro Médico, Tesorería, Talento Humano, Dirección Administrativa, Contratación, Atención Al Usuario, Contabilidad y Disciplinarios.

La siguiente grafica muestra la cantidad de PQRDs por tipo recibidas de acuerdo a los diferentes conceptos, donde se pudo evidenciar que la Gerencia del FBS, Cartera, Cesantías, Gerencias Departamentales y Atención al usuario recibieron comentarios positivos por parte de los funcionarios de la Contraloría General de la Republica, las áreas con menor cantidad de PQRDs recibidas durante el año fueron Atención Al Usuario con un comentario positivo, Contabilidad con una petición y Disciplinarios con una queja.

El Colegio recibió en esta vigencia 5 peticiones, 1 queja y 2 derechos de petición; el Centro Médico 6 Quejas y 2 peticiones contestadas en los términos establecidos; Tesorería 5 peticiones y 2 derechos de petición, Talento Humano 6 Derechos de Petición y una petición, la Dirección Administrativa recibió 2 derechos de petición 1 petición y 1 queja de los cuales se evidencia la respuesta a la fecha del reporte para 1 derecho de petición, los encargados de la Contratación registran 3 derechos de petición y 1 petición, los cuales fueron contestadas en los términos establecidos.

El área encargada de las gerencias departamentales recibió 17 PQRDs distribuidas en peticiones y derechos de petición con 8 solicitudes cada una más 1 comentario positivo, para Bienestar y Desarrollo 6 derechos de petición, 4 quejas contestadas en su debido término y 2 peticiones; para recreación y deporte se detalla 11 peticiones y 1 derecho de petición, para el área jurídica se recibieron 8 derechos de petición, 1 queja y 1 denuncia respondidas en los respectivos términos.

Por último están las áreas con mayor cantidad de PQRDs recibidas en el año 2014 donde se encuentran: Cartera con 25 derechos de petición 10 peticiones y un comentario positivo, sumando 36 PDRDs; Crédito 18 derechos de petición, 11 peticiones y 1 denuncia para un total de 30 PQRDs, Cesantías registró 19 derechos de petición, 7 peticiones y 1 comentario positivo, para la gerencia del FBS se registró 11 derechos de petición, 3 comentarios positivos 8 peticiones y 1 denuncia, dejando pendiente una respuesta que por ser radicada a final de año, su término oportuno de respuesta corresponde a la siguiente vigencia.



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

- Se evidenció un incremento en la cantidad de PQRDs recibidas en la entidad con respecto a la vigencia 2013, se observa el trabajo diario de cada una de las áreas y la cultura de mejora constante de cada uno de los funcionarios, para brindar un excelente servicio a nuestros usuarios.
- Se mantiene un buen promedio de 9 días en los tiempos de respuesta de las PQRDs a comparación del año 2013.
- Se sugiere a todos los funcionarios que al dar respuesta a una PQRDs sea especificado el radicado de ingreso para llevar un mejor seguimiento por medio del aplicativo Alfabet.

Consolidó: Atención al Usuario.