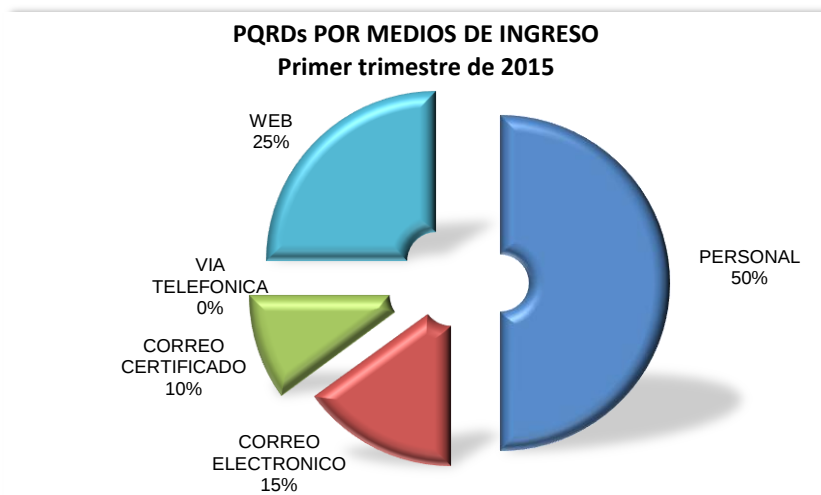


INFORME PQRDs PRIMER TRIMESTRE 2015

Durante el primer trimestre del año 2015 se recibieron 80 PQRD, los medios de ingreso o participación ciudadana fueron: Por medio Personal con un 50%, Correo electrónico 15%, Correo Certificado 10% y Pagina Web 25%. Dando como resultado la mayor participación de la entrega de PQRDs de forma personal.

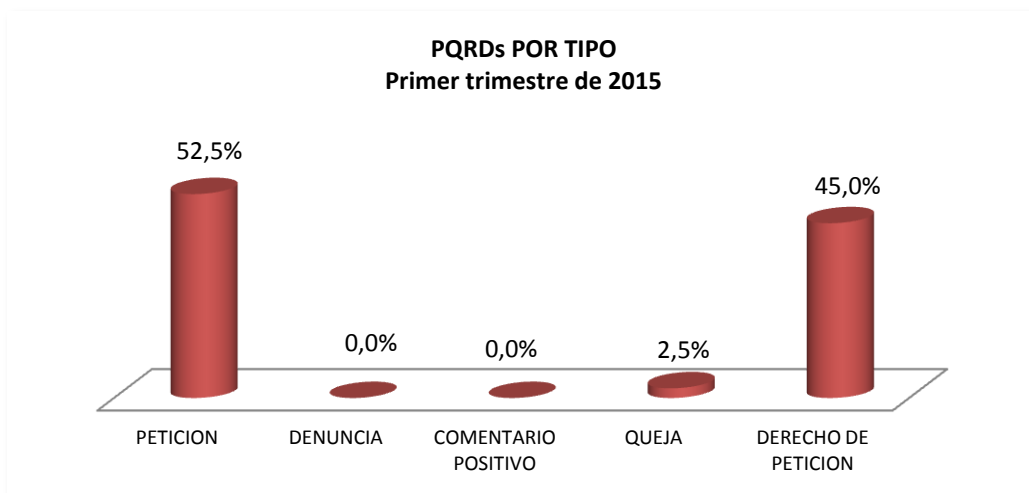
Grafica No.1



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR TIPO

De 80 PQRDs recibidas, el 52,5% de PQRDs se recibieron por la modalidad de peticiones, seguida por los derechos de petición con un 45,0% y un 2,5% en la modalidad por Queja.

Grafica No.2



En la modalidad Queja, los asuntos y estados fueron:

Radicado: 11501468

Asunto: Información Cartera – No pago Prestaciones sociales

Estado: Se inició el trámite respectivo con el área de asuntos Disciplinarios conforme procedimientos.

Radicado: 115 01701

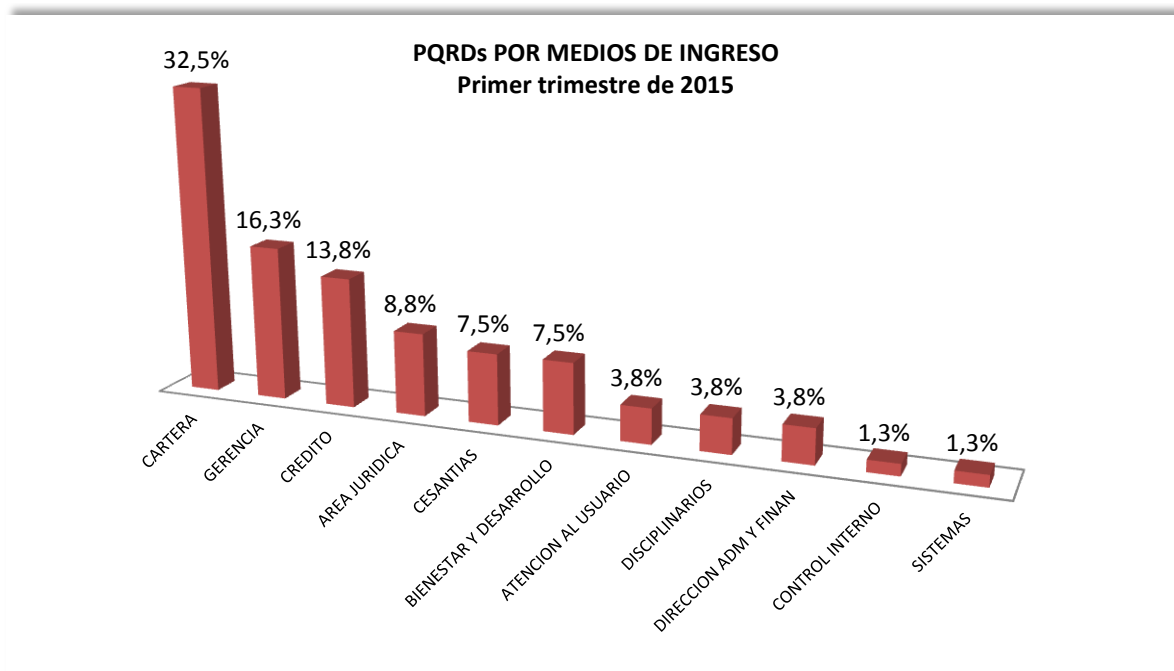
Asunto: Queja por falta de seguro estudiantil alumnos colegio Contraloría.

Estado: Se otorgó respuesta dentro de los términos legales.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR CONCEPTOS

De 80 PQRDs recibidas durante el primer trimestre del año 2015, las Solicitudes de Cartera revelaron el mayor porcentaje de participación con 32,5%, seguida por la gerencia que obtuvo un 16,3%, el área de Crédito recibió el 13,8%, seguida por el área Jurídica que contó con el 8,8%. Las áreas de Cesantías, Bienestar y Desarrollo recibieron el 7,5% cada una. Atención al usuario, Disciplinarios y la Dirección Administrativa y Financiera recibieron el 3,8% cada una, del total de las PQRDs recibidas por la entidad. Por último están las áreas que recibieron PQRDs en menor cantidad con un porcentaje de 1,3% del total, estas áreas son: Control interno y sistemas.

Grafica No.3



En términos numéricos la información sobre los conceptos por los cuales se recibieron PQRDs se generó según la siguiente tabla:

Tabla No.1

CONCEPTO	CANTIDAD	%
CARTERA	26	32,5%
GERENCIA	13	16,3%
CREDITO	11	13,8%
AREA JURIDICA	7	8,8%
CESANTIAS	6	7,5%
BIENESTAR Y DESARROLLO	6	7,5%
ATENCION AL USUARIO	3	3,8%
DISCIPLINARIOS	3	3,8%
DIRECCION ADM Y FINAN	3	3,8%
CONTROL INTERNO	1	1,3%
SISTEMAS	1	1,3%
TOTAL	80	100%

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

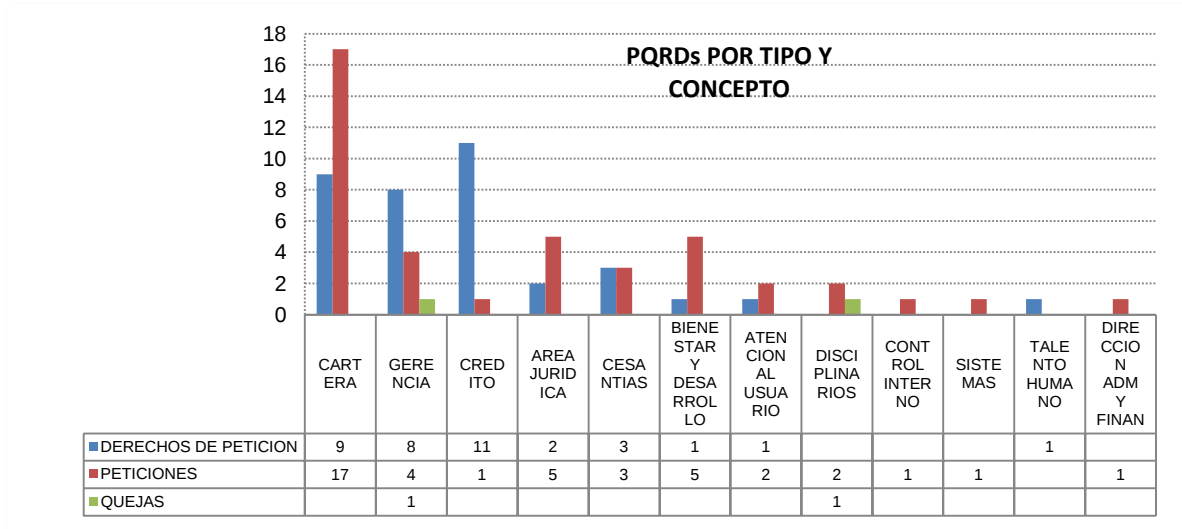
Durante el primer trimestre se recibieron Derechos de petición, peticiones y quejas, para las diferentes áreas de la entidad como: Gerencia, Cartera, Crédito, Área Jurídica, Cesantías, Bienestar y Desarrollo, Atención al Usuario, Disciplinarios, Dirección Administrativa, Control Interno y Sistemas.

La siguiente gráfica muestra la cantidad de PQRDs por área de acuerdo a los diferentes conceptos, donde se pudo evidenciar que el área con mayor PQRDs recibidas fue Cartera con 9 Derechos de Petición y 17 Peticiones; seguido por la Gerencia con 8 Derechos de petición y 4 peticiones, 1 Queja; Crédito registra 11 Derechos de petición y 1 petición recibida.

El área jurídica registra 2 derechos de petición y 5 peticiones; para Cesantías 3 derechos de petición y 3 peticiones; en el caso de la Dirección de Bienestar y Desarrollo se registró un derecho de petición y 5 peticiones; para atención al usuario se registraron 1 Derecho de petición y 2 peticiones.

El área de asuntos Disciplinarios registró 2 peticiones y una queja; Control Interno, Sistemas, la Dirección Administrativa y financiera registran una petición cada una; finalmente Talento Humano registró un Derecho de petición recibido, estas últimas áreas son las que menos PQRDs registraron.

Grafica No.4



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

1. Se observó un promedio de tiempos de respuesta de las PQRDs de 7 días hábiles para la respuesta de las mismas.
2. En cuanto a las Peticiones y Derechos de Petición recibidos, estos corresponden en su mayoría a procesos relacionados con puntajes de pre listados para créditos de vivienda y vehículo, así como trámites relacionados con cartera.
3. Las PQRDs pendientes de respuesta al final del primer trimestre, las cuales no se evidencia respuesta por Alfabet y/o correos electrónicos son:

Tabla No.2

No. RADICADO O RECIBIDO	FECHA	TIPO PQR	NOMBRE	MEDIO DE PARTICIPACION CIUDADANA	ASUNTO	AREA ENCARGADA	NOMBRE RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO
11500016	31/01/2015	PETICION	BOGOTA Y OTRAS CIUDADES	CORREO CERTIFICADO	ACTA DE TERMINACION MUTUO - GRUPO FENIX CONSULTORES	AREA JURIDICA	Asesor Juridico G 10 - Dalmiro Enrique Calao Baron	17/02/2015
11500200	12/02/2015	DERECHO DE PETICION	RODRIGUEZ ROA CARLOS ENRIQUE	ENTREGA PERSONAL	DERECHO DE PETICION	AREA JURIDICA	DALMIRO CALAO	02/03/2015
11500662	17/02/2015	DERECHO DE PETICION	RODRIGUEZ ROA CARLOS ENRIQUE	ENTREGA PERSONAL	DERECHO DE PETICION - CREDITO N. 3679	AREA JURIDICA	DALMIRO CALAO	05/03/2015



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

11501177	02/03/2015	PETICION	CAFAM	ENTREG A PERSON AL	SOLICITUD FOTOCOPIAS	AREA JURIDICA	Asesor Juridico G 10 - Dalmiro Enrique Calao Baron	17/03/2015
1409534	02/10/2014	PETICION	BUSTOS PEREZ MARIA LILIA	ENTREG A PERSON AL	SOLICITUD DEVOLUCION PAGARE DE CRÉDITO DE CALAMIDAD	CREDITO	JORGE MARIO ESCOBAR	21/10/2014
11500493	16/02/2015	DERECHO DE PETICION	HERNAND EZ FLOREZ EDGAR	ENTREG A PERSON AL	RECLAMACIONE S PRELISTADOS VIVIENDA	CREDITO	JORGE MARIO ESCOBAR	04/03/2015
11500512	16/02/2015	DERECHO DE PETICION	GONZALE Z GARIBELL O CLARA INES	ENTREG A PERSON AL	INCLUSION LISTADO ASPIRANTE CREDITO VIVIENDA 2DA VEZ	CREDITO	JORGE MARIO ESCOBAR	04/03/2015
11500518	16/02/2015	DERECHO DE PETICION	BAQUERO ZAPATA CARLOS ALBERTO	ENTREG A PERSON AL	PUNTAJE PRE LISTADOS VIVIENDA	CREDITO	JORGE MARIO ESCOBAR	04/03/2015
11500546	16/02/2015	DERECHO DE PETICION	POLANCO LOPEZ LUZ AMPARO	CORREO CERTIFI CADO	ESTADO SOLICITUD CREDITO VIVIENDA SEGUNDA VEZ	CREDITO	JORGE MARIO ESCOBAR	04/03/2015
11500634	17/02/2015	DERECHO DE PETICION	ECHEVER RY CUETO ANA MARIA	ENTREG A PERSON AL	PUNTAJE PRE LISTADOS	CREDITO	JORGE MARIO ESCOBAR	05/03/2015
11500753	17/02/2015	DERECHO DE PETICION	CASTRO MELENDE Z ANA LUCIA	ENTREG A PERSON AL	RECLAMACION PRE LISTADOS	CREDITO	JORGE MARIO ESCOBAR	05/03/2015
1410748	11/11/2014	QUEJA	INGEOBRA S SAS	ENTREG A PERSON AL	QUEJAS PARROQUIA CORPUS CRISTI	DIRECCIO N ADMINISTR ATIVA Y FINANCIER A	FREDY ALFARO	28/11/2014
11500930	23/02/2015	PETICION	SINTRAFO NDO	ENTREG A PERSON AL	SOLICITUD	DIRECCIO N ADMINISTR ATIVA Y FINANCIER A	3.1.4.4 Direc. Admini. Fredy Alfaro Perez	10/03/2015
11501312	04/03/2015	PETICION	jose edgar perdomo guzman	WEB	auxilio economico para el adulto mayor	ATENCION AL USUARIO	Jairo Rico B.	19/03/2015

Consolidó: Atención al Usuario.