



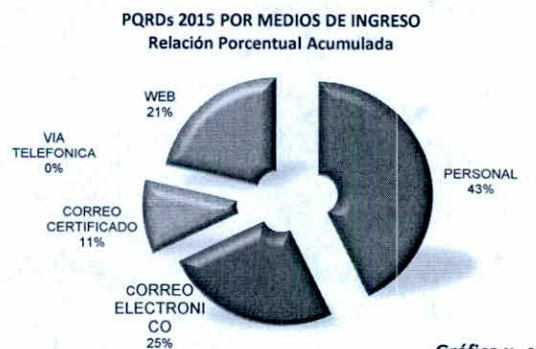
INFORME PQRDs SEGUNDO TRIMESTRE 2015

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

Durante el segundo trimestre del año 2015 se recibieron 51 PQRD, los medios de ingreso o participación ciudadana fueron: 16 por medio Personal, 21 por correo electrónico, 6 por correo certificado y 8 por página Web. En la tabla No.1 y gráfica No.1 se detalla los medios de ingreso durante el primer y segundo trimestre con acumulados y en la gráfica No.3 la relación porcentual Acumulada dando como resultado la mayor participación de la entrega de PQRDs de forma personal.

Tabla No.1

MEDIO PARTICIPACION CIUDADANA	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	4TO TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
PERSONAL	40	16			56	42,7%
CORREO ELECTRONICO	12	21			33	25,2%
CORREO CERTIFICADO	8	6			14	10,7%
VIA TELEFONICA	0	0			0	0,0%
WEB	20	8			28	21,4%
TOTAL	80	51			131	100%



Gráfica No.2

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR TIPO

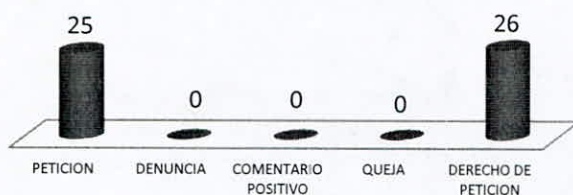
De 51 PQRDs recibidas en el segundo trimestre de 2015, 25 PQRDs se recibieron por la modalidad de peticiones y 26 por derechos de petición. En el acumulado del 2015 el 51.1% corresponde a peticiones, el 47.3% a derechos de petición y el 1.5% a Quejas, no se recibieron denuncias o comentarios positivos, estos últimos solo se evidencian en las encuestas de satisfacción diligenciadas por los usuarios.



Tabla No.2

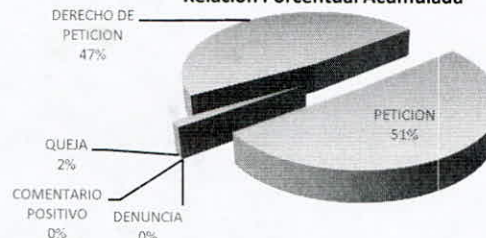
TIPO	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	4TO TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
PETICION	42	25			67	51,1%
DENUNCIA	0	0			0	0,0%
COMENTARIO POSITIVO	0	0			0	0,0%
QUEJA	2	0			2	1,5%
DERECHO DE PETICION	36	26			62	47,3%
TOTAL PQR	80	51			131	100%

PQRDs POR TIPO
Segundo Trimestre 2015



Gráfica No.3

PQRDs 2015 POR TIPO
Relación Porcentual Acumulada

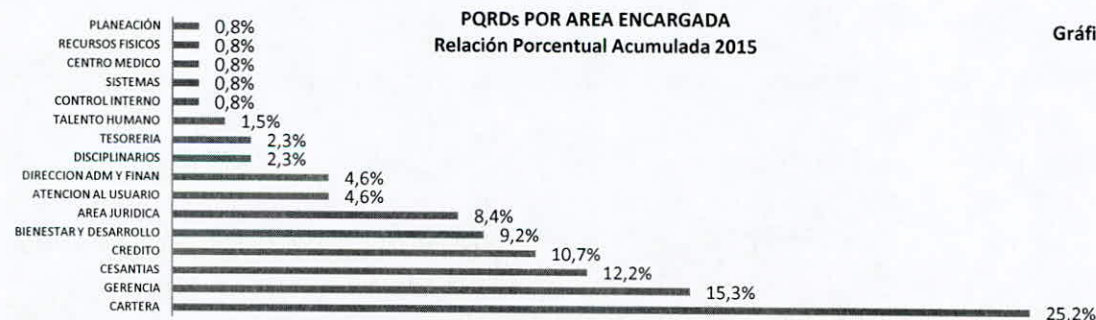


Gráfica No.4

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR ÁREAS

De 51 PQRDs recibidas durante el trimestre a reportar, 10 para Cesantías revelaron la mayor participación, seguidas por la Gerencia y Cartera con 7 cada una, Bienestar y Desarrollo recibió 6 y el Área Jurídica 4, a la Dirección Administrativa, Crédito, Tesorería y Atención al Usuario se adjudicaron 3 PQRDs para cada área; 2 fueron para Talento Humano y por último están las áreas que recibieron PQRDs para atender en menor cantidad con una 1 cada una, estas áreas son: Centro Médico, Recursos Físicos y planeación.

En el acumulado del 2015 se resalta las áreas Cartera, Gerencia, Cesantías y Crédito con mayor porcentaje de participación de las PQRDs recibidas; en la Gráfica No.5 y tabla No.3 se detalla el porcentaje y número de PQRDs por áreas.



Gráfica No.5



Tabla No.3

AREA ENCARGADA	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	4TO TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
CARTERA	26	7			33	25,2%
GERENCIA	13	7			20	15,3%
CESANTIAS	6	10			16	12,2%
CREDITO	11	3			14	10,7%
BIENESTAR Y DESARROLLO	6	6			12	9,2%
AREA JURIDICA	7	4			11	8,4%
ATENCION AL USUARIO	3	3			6	4,6%
DIRECCION ADM Y FINAN	3	3			6	4,6%
DISCIPLINARIOS	3	0			3	2,3%
TESORERIA	0	3			3	2,3%
TALENTO HUMANO	0	2			2	1,5%
CONTROL INTERNO	1	0			1	0,8%
SISTEMAS	1	0			1	0,8%
CENTRO MEDICO	0	1			1	0,8%
RECURSOS FISICOS	0	1			1	0,8%
PLANEACIÓN	0	1			1	0,8%
TOTAL	80	51			131	100,0%

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

Durante el segundo trimestre se recibieron Derechos de petición y peticiones para las diferentes áreas de la entidad como: Cesantías, Cartera, Gerencia, Bienestar y Desarrollo, Área Jurídica, Crédito, Atención Al Usuario, Dirección Administrativa y Financiera, Tesorería, Talento Humano, Planeación, Centro Médico y Recursos Físicos.

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 Cesantías con 6 Derechos de Petición y 4 Peticiones; seguido por la Gerencia con 4 Derechos de petición más 3 peticiones y Cartera con 6 Derechos de petición y 1 Petición; En Bienestar y Desarrollo registra 6 peticiones recibidas.

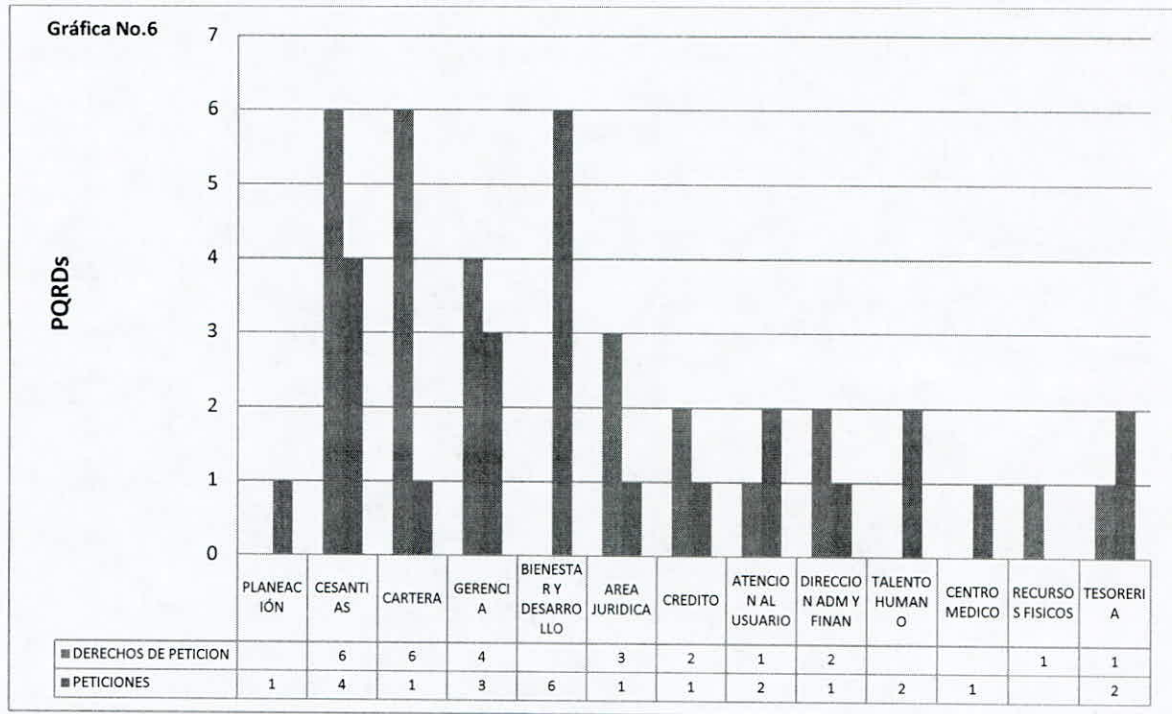
El área jurídica registra 3 Derechos de petición y 1 petición; Crédito 3 Derechos de Petición y 1 petición; la Dirección Administrativa y financiera 2 Derechos de Petición y 1 petición; atención al usuario dio respuesta a 1 Derecho de petición recibido por trámite en línea el cual figuraba incompleto para poder direccionar a quien correspondía y atendió 2 peticiones.

Tesorería registró 1 derecho de petición y 2 peticiones, Talento Humano 2 peticiones; Planeación y Centro Médico registraron una petición cada una; finalmente recursos físicos registró un Derecho de petición, estas últimas áreas son las que menos PQRDs registraron.

[Handwritten signature]



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



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

1. El promedio en los tiempos de respuesta de las PQRDs durante el segundo trimestre de 2015 es de siete (7) días hábiles.
2. Se evidenció una disminución del 36% en la cantidad de PQRDs recibidas en la entidad con respecto al primer trimestre del año 2015.
3. Las PQRDs pendientes de respuesta del segundo trimestre, las cuales no se evidencia respuesta por Alfabet y/o correos electrónicos son:

No. RADICADO RECIBIDO	FECHA DE INGRESO	TIPO PQR	NOMBRE	MEDIO DE PARTICIPACION CIUDADANA	ASUNTO	AREA ENCARGADA	NOMBRE RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO SICME
11502813	10/04/2015	PETICION	PINZON HERNANDEZ JAVIER T.	ENTREGA PERSONAL	ENTREGA MEDALLA	BIENESTAR Y DESARROLLO	LUISA FERNANDA HERNANDEZ	28/04/2015



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

11502892	14/04/2015	PETICION	CONTRALORIA GENERAL DE SANTIAGO DE CALI	CORREO CERTIFICADO	REITERACION SOLICITUD RADICADA EL 16 DE FEBRERO D EL PRESENTE AÑO	TESORERIA	ANA ADELINA DUARTE	30/04/2015
11503745	12/05/2015	DERECHO DE PETICION	DIAZ SARMIENTO NANCY BEATRIZ	CORREO ELECTRONICO	DERECHO DE PETICION	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	ANA MARIA ARAUJO	29/05/2015
11503749	12/05/2015	PETICION	SANMIGUEL GIRALDO LEONARDO	ENTREGA PERSONAL	DIA DEL CONDUCTOR - ESTUDIAR CAMBIO FECHAS	BIENESTAR Y DESARROLLO	LUISA FERNANDA HERNANDEZ	29/05/2015
11504007	25/05/2015	DERECHO DE PETICION	MONTENEGRO ERAZO LUCY DEL S.-50%-	CORREO ELECTRONICO	ACLARACION LISTADOS VIVIENDA - CAPACIDAD DE DESCUENTO A OCTUBRE	CREDITO	JORGE MARIO ESCOBAR	11/06/2015
11504097	28/05/2015	PETICION	GERENCIA DPTAL QUINDIO-CGR	CORREO CERTIFICADO	SOLICITUD INFORMACION	AREA JURIDICA	DALMIRO CALAO	17/06/2015
11504143	29/05/2015	PETICION	GERENTE TALENTO HUMANO-CGR	ENTREGA PERSONAL	PIGNORACION CESANTIAS	TESORERIA	ANA ADELINA DUARTE	18/06/2015
11504619	18/06/2015	DERECHO DE PETICION	BLANCA MARIA GONZALEZ ALDANA	CORREO ELECTRONICO	DERECHO DE PETICION - RETIRO DE PAGINA WEB DATOS PERSONALES	CREDITO	JORGE MARIO ESCOBAR	07/07/2015
11504634	19/06/2015	PETICION	HERRERA CASTRO JUAN ANDRES	TRAMITE EN LINEA	Señores Fondo de Bienestar Social CGR Asunto: solicitud publicacion auxilios Educativos	BIENESTAR Y DESARROLLO	LIDIA ANA HERNANDEZ AYALA	08/07/2015

Consolidó: Atención al Usuario.

