

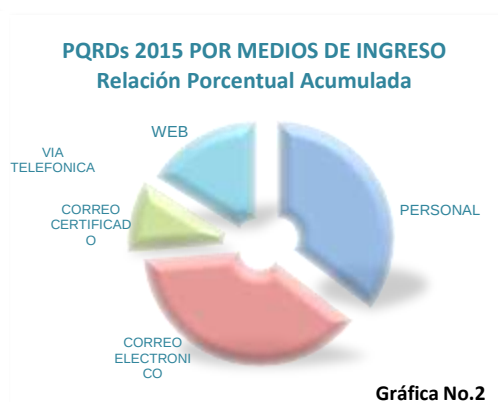
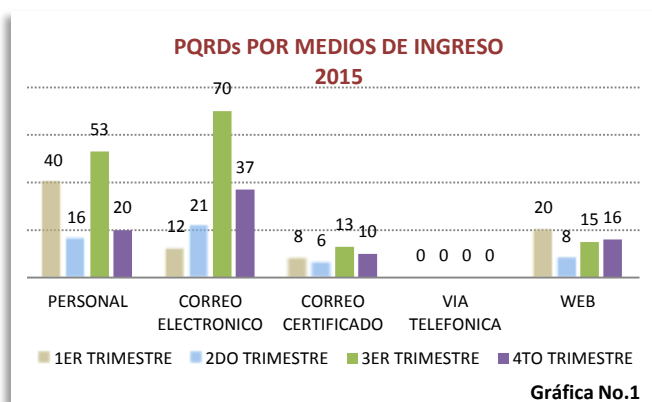
INFORME PQRDs CUARTO TRIMESTRE 2015

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

Durante el cuarto trimestre del año 2015 se radicaron 83 PQRD, los medios de ingreso o participación ciudadana fueron: 20 por medio personal, 37 por correo electrónico, 10 por correo certificado y 16 por página Web. En la tabla No.1 y gráfica No.1 se detalla los medios de ingreso durante cada trimestre con acumulados; en la gráfica No.2 muestra la relación porcentual acumulada dando como resultado la mayor participación de la entrega de PQRDs por correo electrónico.

Tabla No.1

MEDIO PARTICIPACION CIUDADANA	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	4TO TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
PERSONAL	40	16	53	20	129	35,3%
CORREO ELECTRONICO	12	21	70	37	140	38,4%
CORREO CERTIFICADO	8	6	13	10	37	10,1%
VIA TELEFONICA	0	0	0	0	0	0,0%
WEB	20	8	15	16	59	16,2%
TOTAL	80	51	151	83	365	100%



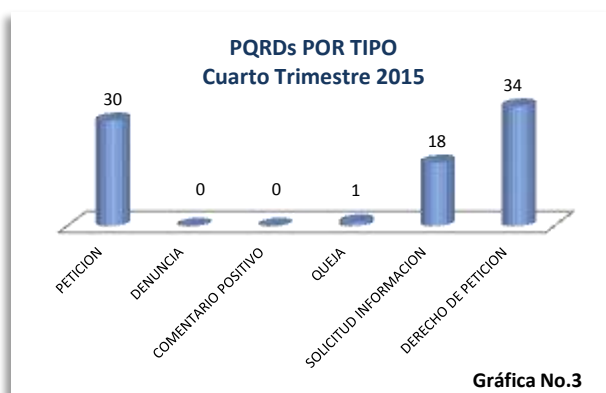
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR TIPO

De 83 PQRDs recibidas en el cuarto trimestre de 2015, 30 PQRDs se recibieron por la modalidad de peticiones, 34 por derechos de petición, 18 corresponden a solicitud de

información y 1 por Quejas. En el acumulado del 2015 los mayores porcentajes corresponde al 51% por peticiones y con el 35.3% a derechos de petición, 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	89	30	186	51,0%
DENUNCIA	0	0	1	0	1	0,3%
COMENTARIO POSITIVO	0	0	0	0	0	0,0%
QUEJA	2	0	2	1	5	1,4%
SOLICITUD INFORMACION			26	18	44	12,1%
DERECHO DE PETICION	36	26	33	34	129	35,3%
TOTAL PQR	80	51	151	83	365	100%



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR ÁREAS

De 83 PQRDs recibidas durante el trimestre a reportar, 21 para Cesantías revelaron la mayor participación, seguidas con 14 para crédito, 13 del Área Jurídica, 12 a Bienestar y Desarrollo y 11 Cartera; 3 para Atención al usuario; 2 en la Gerencia, 2 a la Dirección Administrativa, finalmente están las áreas que recibieron PQRDs para atender en menor cantidad con una 1 cada una, estas áreas son Tesorería, Talento Humano, Asuntos Disciplinarios, Colegio y Centro médico con 1 respectivamente.

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

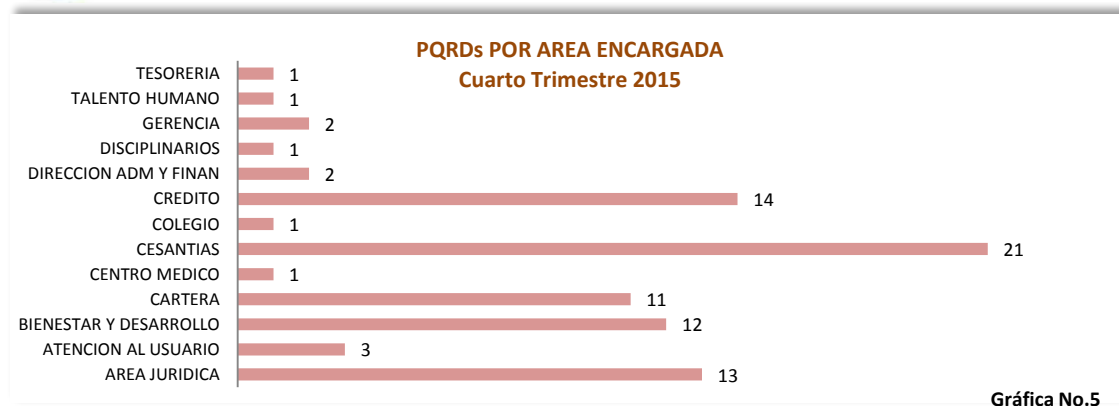


Tabla No.3

AREA ENCARGADA	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	4TO TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
AREA JURIDICA	7	4	6	13	30	8,2%
ASESORES			2		2	0,5%
ATENCION AL USUARIO	3	3	3	3	12	3,3%
BIENESTAR Y DESARROLLO	6	6	21	12	45	12,3%
CARTERA	26	7	18	11	62	17,0%
CENTRO MEDICO		1	2	1	4	1,1%
CESANTIAS	6	10	32	21	69	18,9%
COLEGIO			2	1	3	0,8%
CONTABILIDAD			3		3	0,8%
CONTROL INTERNO	1				1	0,3%
CREDITO	11	3	34	14	62	17,0%
DIRECCION ADM Y FINAN	3	3	4	2	12	3,3%
DISCIPLINARIOS	3		1	1	5	1,4%
GERENCIA	13	7	9	2	31	8,5%
PLANEACIÓN		1	1		2	0,5%
RECURSOS FISICOS		1	1		2	0,5%
SISTEMAS	1				1	0,3%
TALENTO HUMANO		2	4	1	7	1,9%
TESORERIA		3	8	1	12	3,3%
TOTAL	80	51	151	83	365	100,0%

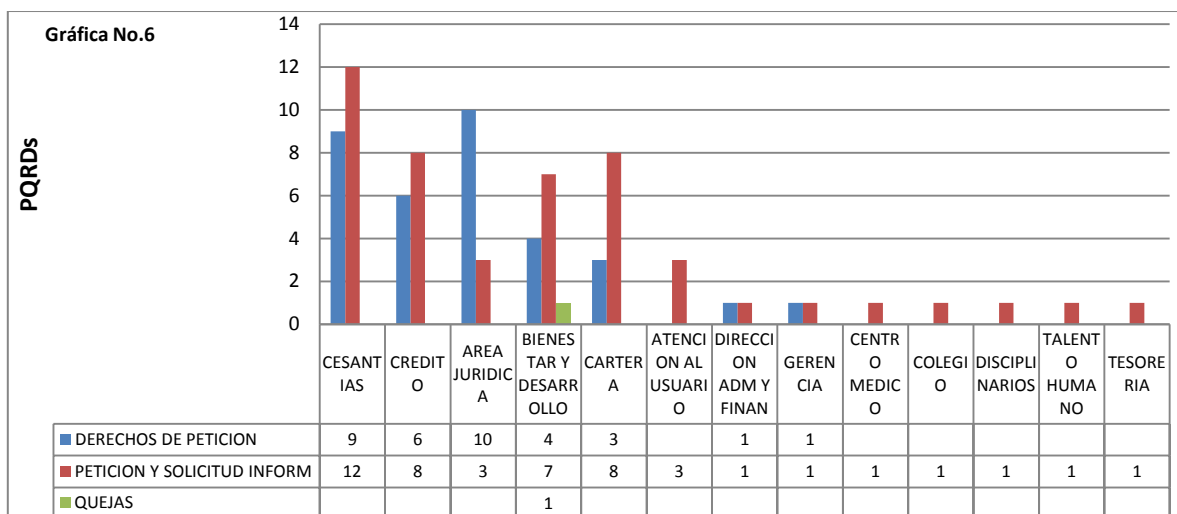
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR TIPO Y CONCEPTO

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

La gráfica No.6 muestra la cantidad de PQRDs atendidas por área de acuerdo a los diferentes conceptos, donde se pudo evidenciar que el área con mayor PQRDs para otorgar respuesta fue Cesantías con 9 Derechos de Petición y 12 Peticiones ó solicitudes de información; seguido por Crédito con 6 Derechos de petición más 8 peticiones; el Área jurídica 10 Derechos de petición más 3 peticiones, Bienestar y Desarrollo con 4 Derechos de petición mas 7 peticiones y 1 queja; Cartera con 3 Derechos de petición y 8 Peticiones.

Las áreas con menor número de PQRDs corresponden a Atención al usuario con 3 peticiones o solicitudes de información; la Gerencia con Dirección Administrativa y financiera 1 Derecho de Petición y 1 Petición para cada una.

Finalmente el Centro médico, Colegio, Asuntos disciplinarios, Talento Humano y Tesorería registran 1 petición para cada una.



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

1. El promedio en los tiempos de respuesta de las PQRDs durante el cuarto trimestre de 2015 es de ocho (8) días hábiles.
2. Se evidenció un incremento del 3% en la cantidad de PQRDs recibidas con respecto al primer trimestre, del 32% versus el segundo trimestre y una disminución del 68% frente al tercer trimestre del año 2015.
3. Las PQRDs pendientes, las cuales no se evidencia respuesta por Alfabet y/o correos electrónicos son:



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

No. RADICADO RECIBIDO	FECHA DE INGRESO	TIPO PQR	NOMBRE	MEDIO DE PARTICIPACION CIUDADANA	ASUNTO	AREA ENCARGADA	NOMBRE RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO SICME
11502892	14/04/2015	PETICION	CONTRALORIA GENERAL DE SANTIAGO DE CALI	CORREO CERTIFICADO	REITERACION SOLICITUD RADICADA EL 16 DE FEBRERO DEL PRESENTE AÑO	TESORERIA	Profesional Esp G14 - Tesorería - Ana Adelina Duarte Quintero	30/04/2015
11504143	29/05/2015	PETICION	GERENTE TALENTO HUMANO-CGR	ENTREGA PERSONAL	PIGNORACION CESANTIAS	TESORERIA	Profesional Esp G14 - Tesorería - Ana Adelina Duarte Quintero	18/06/2015
11505113	13/07/2015	PETICION	TESORERIA CGR	ENTREGA PERSONAL	SABER SI SE DESCONTO CESANTIAS A GLADYS GUERRERO BENAVIDES PARA LA COOPERATIVA MULTIACTIVA	TESORERIA	Profesional Esp G14 - Tesorería - Ana Adelina Duarte Quintero	30/07/2015
11505761	04/08/2015	PETICION	GARCIA PEÑA EDISON DAVID	CORREO ELECTRONICO	REPORTADA A LA DIAN COMO INGRESOS POR OTROS CONCEPTOS	TESORERIA	Profesional Esp G14 - Tesorería - Ana Adelina Duarte Quintero	24/08/2015
11506309	21/08/2015	PETICION	CGR.PARTICIPACION CIUDADANA	CORREO ELECTRONICO	TRASLADO POR COMPETENCIA Código 2015-86217-82110-NC DE 2015-08-13 - INCONSISTENCIA REPORTE CESANTIAS JULIO FNA	TESORERIA	Profesional Esp G14 - Tesorería - Ana Adelina Duarte Quintero	08/09/2015
11507150	15/09/2015	SOLICITUD INFORMACION	GERENCIA DPTAL NARIÑO-CGR	CORREO ELECTRONICO	PARA REDIMIR TITULOS DE DEPOSITO JUDICIAL A NOMBRE DEL FBS	TESORERIA	Profesional Esp G14 - Tesorería - Ana Adelina Duarte Quintero	29/09/2015
11507168	15/09/2015	SOLICITUD INFORMACION	VELILLA CUELLO ALBA ROSA	CORREO ELECTRONICO	ESTADO TRAMITE CESANTIAS	TESORERIA	Tec. Admin G14 - Tesorería - Angie Vergara	29/09/2015
11507183	15/09/2015	PETICION	PACHECO OVIEDO TILCIA H.	CORREO ELECTRONICO	ESTADO TRASLADO CESANTIAS AL FNA	TESORERIA	Profesional Esp G14 - Tesorería - Ana Adelina Duarte Quintero	01/10/2015
11508168	26/10/2015	PETICION	GERENTE TALENTO HUMANO-CGR	ENTREGA PERSONAL	SOLICITUD INFORMACION PIGNORACION DE CESANTIAS	TESORERIA	Profesional Esp G14 - Tesorería - Ana Adelina Duarte Quintero	12/11/2015
11509206	17/12/2015	DERECHO DE PETICION	SEGUROS DEL ESTDO S.A	CORREO ELECTRONICO	NOTIFICAR AUTO A LA ASEGURADORA POR MEDIOS ELECTRONICOS	JURIDICA	Prof Esp G14 - Contratación- Nazly Mileth Rodríguez Moreno	06/01/2016
11509233	18/12/2015	DERECHO DE PETICION	CABRERA RAMIREZ JHON FREDY	CORREO CERTIFICADO	DERECHO DE PETICION	JURIDICA	Contratista - Gladys Beatriz Alvarez	07/01/2016
11509344	28/12/2015	PETICION	ORTIZ DUEÑAS JANETH	CORREO ELECTRONICO	SOLICITUD	JURIDICA	Contratista - Gladys Beatriz Alvarez	15/01/2016

Consolidó: Atención al Usuario.