

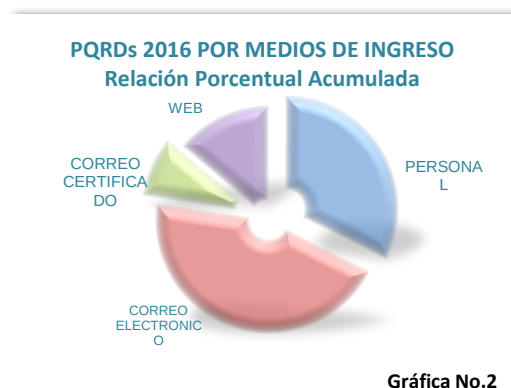
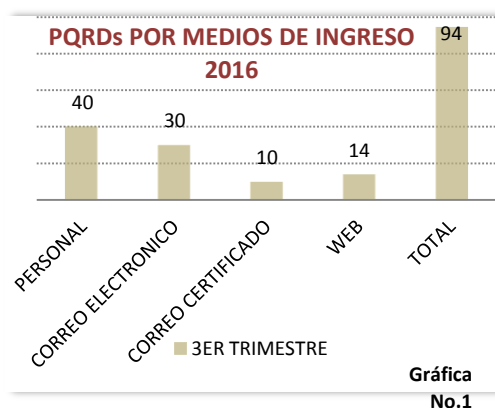
INFORME PQRDS TERCER TRIMESTRE 2016

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

Para el tercer trimestre del año 2016 se radicaron 94 PQRD y los medios de ingreso o participación ciudadana se presentaron por el medio Personal, correo electrónico, correo certificado y Web. En la tabla No.1 y gráfica No.1 se detalla las cantidades por medios de ingreso; en la gráfica No.2 muestra la relación porcentual acumulada resaltando que se mantiene la mayor participación de la entrega de PQRDs por correo electrónico.

Tabla No.1

MEDIO PARTICIPACION CIUDADANA	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
PERSONAL	51	28	40	119	32%
CORREO ELECTRONICO	92	43	30	165	45%
CORREO CERTIFICADO	13	9	10	32	9%
WEB	19	18	14	51	14%
TOTAL	175	98	94	367	100%

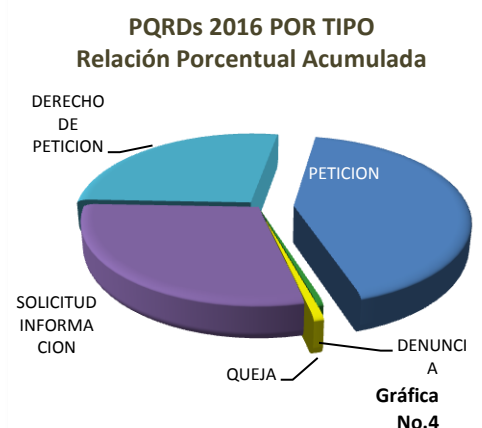
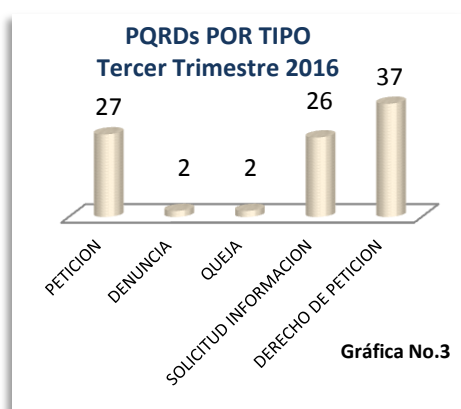


PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR TIPO

De las 94 PQRDs recibidas en el tercer trimestre de 2016, se resalta que el 42.9% corresponde a peticiones, el 0.5% a denuncias, el 0.8% a quejas el 29.6% a solicitudes de información y el 27.6% por derechos de petición. En la tabla No.2 se detalla el número de solicitudes por tipo durante los tres primeros trimestres del 2016; En la gráfica No.3 se visualiza las cantidades por tipo del trimestre reportado y en la gráfica No.4 la relación porcentual acumulada del 2016.

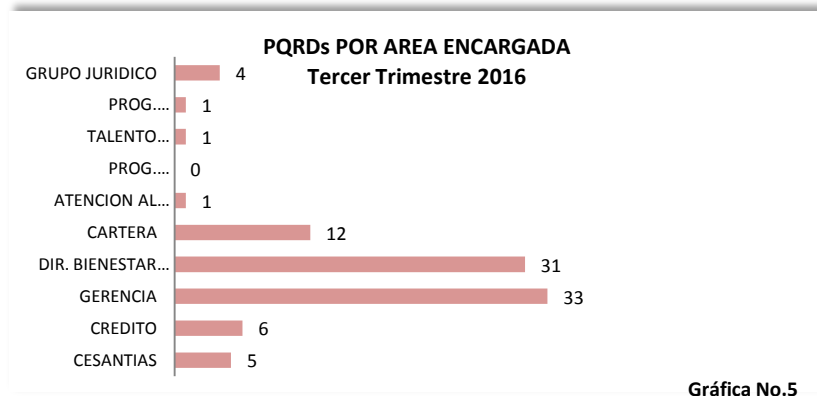
Tabla No.2

TIPO	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL 3er Trim
PETICION	85	42	27	154	42,9%
DENUNCIA	0	0	2	2	0,5%
QUEJA	1	0	2	3	0,8%
SOLICITUD INFORMACION	57	29	26	112	29,6%
DERECHO DE PETICION	32	27	37	96	27,6%
TOTAL PQR	175	98	94	367	100%

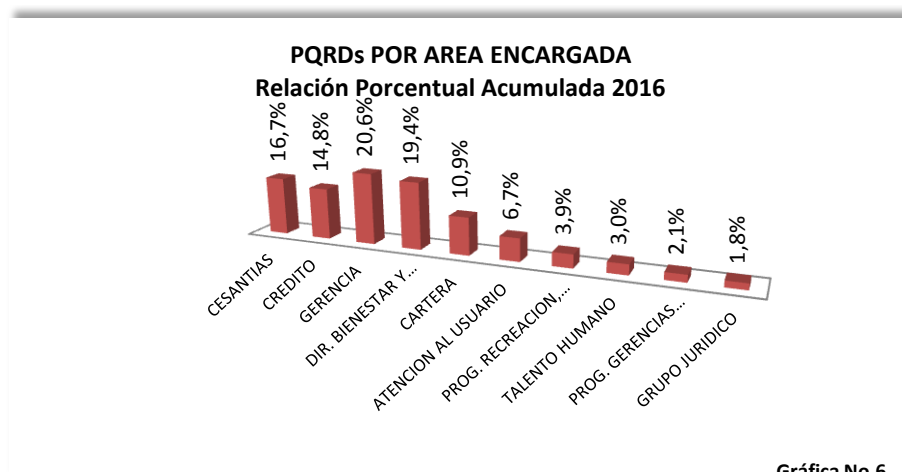


PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR ÁREAS

Durante el tercer trimestre de 2016 las dependencias, áreas o grupos como lo son la Gerencia, la Dirección de Desarrollo y Bienestar, Cartera, Cesantías, Crédito, área jurídica les corresponde el mayor número de PQRDs recibidas, las cuales van desde 4 hasta 33 tal como se visualiza en la Gráfica No.5. El Programa de Gerencias departamentales, Talento Humano y Atención al usuario registraron de a 1 PQRs.



En la Gráfica No. 6 se visualiza la relación porcentual acumulada durante los tres primeros trimestres del año 2016.



Gráfica No.6

En la tabla No.3 se detalla las cantidades y la relación porcentual por cada dependencia o área de trabajo durante el respectivo trimestre.

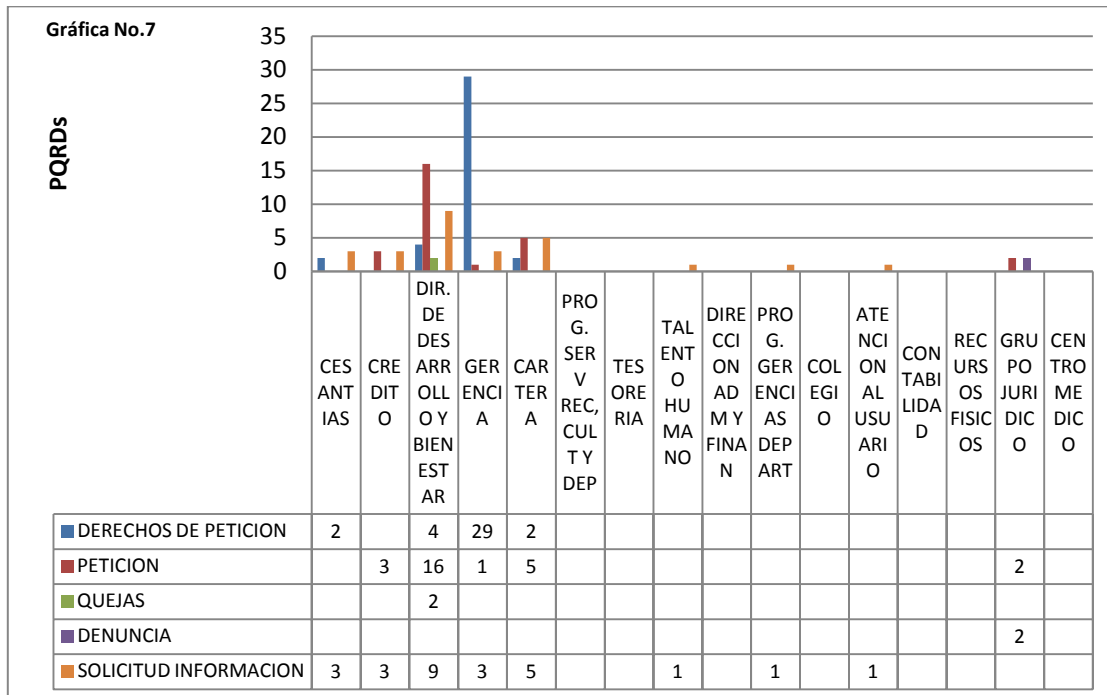
Tabla No.3

AREA ENCARGADA	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL AL 3do Trimestre	RELACION PORCENTUAL ACUMULADA
CESANTIAS	25	25	5	55	5,3%	16,7%
CREDITO	26	17	6	49	6,4%	14,8%
GERENCIA	27	8	33	68	35,1%	20,6%
DIR. BIENESTAR Y DESARROLLO	16	17	31	64	33,0%	19,4%
CARTERA	16	8	12	36	12,8%	10,9%
ATENCION AL USUARIO	20	1	1	22	1,1%	6,7%
PROG. RECREACION, CULT-DEPORTE	9	4	0	13	0,0%	3,9%
TALENTO HUMANO	6	3	1	10	1,1%	3,0%
PROG. GERENCIAS DEPARTAMENTALES	3	3	1	7	1,1%	2,1%
GRUPO JURIDICO	1	1	4	6	4,3%	1,8%
TOTAL	175	98	94	330	100,0%	100,0%

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

En el tercer trimestre del 2016 se recibieron Derechos de petición, queja, denuncia peticiones o solicitudes de información para las siguientes áreas de la entidad: Cesantías, Crédito, Dirección de Desarrollo y Bienestar, Gerencia, Cartera, Atención al usuario, Programa de Servicios de Recreación, Cultura y Deporte, Talento Humano, Programa Gerencias Departamentales y Grupo Jurídico.

La gráfica No.7 muestra la cantidad y tipo de PQRDs atendidas por área de acuerdo a los diferentes conceptos, organizados desde la gerencia que fue la dependencia que mayor número de PQRDs atendió, hasta las áreas que atendieron como mínimo una PQRD.



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

1. El promedio en los tiempos de respuesta de las PQRDs atendidas durante el tercer trimestre de 2016 fue de once (11) días hábiles.
2. De las 94 PQRDs recibidas durante el tercer trimestre de 2016, se evidencia que se ha otorgado respuesta al 91% de las mismas.
3. Se continúa recomendando a las áreas remitir copia de las respuestas cuando son otorgadas y/o remitidas por correo electrónico para que estas puedan ser registradas por Atención al usuario.
4. Es importante insistir a las dependencias con mayor número de PQRDs para que se utilice adecuadamente el aplicativo de gestión documental Alfabet; esto hará que en el seguimiento se vea reflejado las respuestas de forma más oportuna y eficiente. Aunque en el presente trimestre se evidencia la gestión oportuna realizada por las diferentes aéreas.

5. De las PQRDs registradas como pendientes de respuesta al cierre de la vigencia 2015, se mantienen en la misma situación los radicados 11502892, 11505113, 11505761, a cargo del grupo de Tesorería.
6. No se evidencia respuesta a las PQRDs del primer trimestre de 2016 reportadas en el respectivo informe y en el seguimiento remitido a las diferentes dependencias durante el mes de septiembre, donde se encuentran los siguientes radicados:

No. RADICADO RECIBIDO	FECHA DE INGRESO	ASUNTO	GRUPO O DEPENDENCIA ENCARGADA	NOMBRE RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO
11600362	27/01/2016	CERTIFICACION CONTRATO	JURIDICA	Tec Admin G14 Contratación Luis Alejandro Morales Fajardo	12/02/2016
11602227	15/03/2016	RESPUESTA A RADICADO 11504804 - CERTIFICACION CONTRATO 126/2014	DIRECCION DE DESARROLLO Y BIENESTAR	Director Operativo G19 Dir. Desarrollo Iveth Paola Pimienta Barrios	07/04/2016
11602956	13/04/2016	IMPLEMENTOS DEPORTIVOS	DIRECCION DE DESARROLLO Y BIENESTAR	Director Operativo G19 Dir. Desarrollo Iveth Paola Pimienta Barrios	29/04/2016
11603085	18/04/2016	INQUIETUDES PRESTAMO DE VIVIENDA Y UTILIZACION CESANTIAS - ALEX ALBERTO CUBILLOS ALVAREZ	CREDITO	Prof. Esp G19 - Crédito - Jorge Mario Escobar	02/05/2016

7. No se evidencia respuesta a las PQRDs recibidas en el segundo trimestre de 2016 reportadas en el respectivo informe y en el seguimiento remitido a las diferentes áreas durante el mes de septiembre donde se encuentran los siguientes radicados:

No. RADICADO RECIBIDO	FECHA DE INGRESO	ASUNTO	GRUPO O DEPENDENCIA ENCARGADA	NOMBRE RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO
11604042	12/05/2016	COPIA DOCUMENTOS CREDITO 10735	DIRECCION DE DESARROLLO Y BIENESTAR	Director Operativo G19 Dir. Desarrollo Iveth Paola Pimienta Barrios	31/05/2016
11604331	25/05/2016	REVISAR ALCANCE DIAGNOSTICO DEL CENTRO MEDICO DE LA CGR VS EPS	DIRECCION DE DESARROLLO Y BIENESTAR	Director Operativo G19 Dir. Desarrollo Iveth Paola Pimienta Barrios	14/06/2016
11605179	20/06/2016	DOCUMENTOS DEL CONTRATO IP 078-2015 - FENIX PUBLICIDAD Y MERCADEO	DIRECCION DE DESARROLLO Y BIENESTAR	Director Operativo G19 Dir. Desarrollo Iveth Paola Pimienta Barrios	07/07/2016

8. De las PQRDs recibidas en el tercer trimestre de 2016 a las cuales no se evidencia respuesta por Alfabet y/o correos electrónicos al momento de la



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

elaboración del presente informe (sin perjuicio de estar algunas dentro de los términos de respuesta) son:

No. RADICADO RECIBIDO	FECHA DE INGRESO	ASUNTO	GRUPO O DEPENDENCIA ENCARGADA	NOMBRE RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO
11605814	13/07/2016	SABER SI COMO FUNCIONARIO DE LA CGR ESTA AFILIADO A ALGUN SEGURO A COSTAS DEL FBS	DESARROLLO Y BIENESTAR	Director Operativo G19 Dir. Desarrollo Iveth Paola Pimienta Barrios	28/07/2016
11606004	21/07/2016	SOLICITUD DE INFORMACION Y ACCIONES JUNTA DIRECTIVA FBS CGR	DESARROLLO Y BIENESTAR	Encfun Gerente - Iveth Paola Pimienta Barrios	04/08/2016
11606310	03/08/2016	REQUERIMIENTO COMPRA DE UNIFORMES E IMPLEMENTOS DEPORTIVOS	DESARROLLO Y BIENESTAR	Director Operativo G19 Dir. Desarrollo Iveth Paola Pimienta Barrios	22/08/2016
11607616	22/09/2016	SOLICITUD DE INFORMACION CESANTIAS	TALENTO HUMANO	Tec. Admin. Talento Humano José Germán Macías Bustos	06/10/2016
11607626	22/09/2016	REQUERIMIENTO DE POLIZA DE JORGE VARGAS	DESARROLLO Y BIENESTAR	Prof Espe G19 - Rec.Cul y Dep - Luisa Fernanda Hernández León	10/10/2016
11607636	22/09/2016	SOLICITUD DONACION ELEMENTOS COPORACION CONDOR	GERENCIA	Gerente - Indira María Gutiérrez Acuña-Willim Corso	06/10/2016
11607735	28/09/2016	DERECHO DE PETICION FORMATOS DE TIEMPO LABORADO	GERENCIA	Gerente - Indira María Gutiérrez Acuña	14/10/2016
11607758	29/09/2016	SOLICITUD DE VISITA PARA LA TRASFERENCIA DE EXPERIENCIA EXITOSAS	GERENCIA	Gerente - Indira María Gutiérrez Acuña	18/10/2016

Consolidó: Atención al Usuario.