

## INFORME PQRDS VIGENCIA 2016

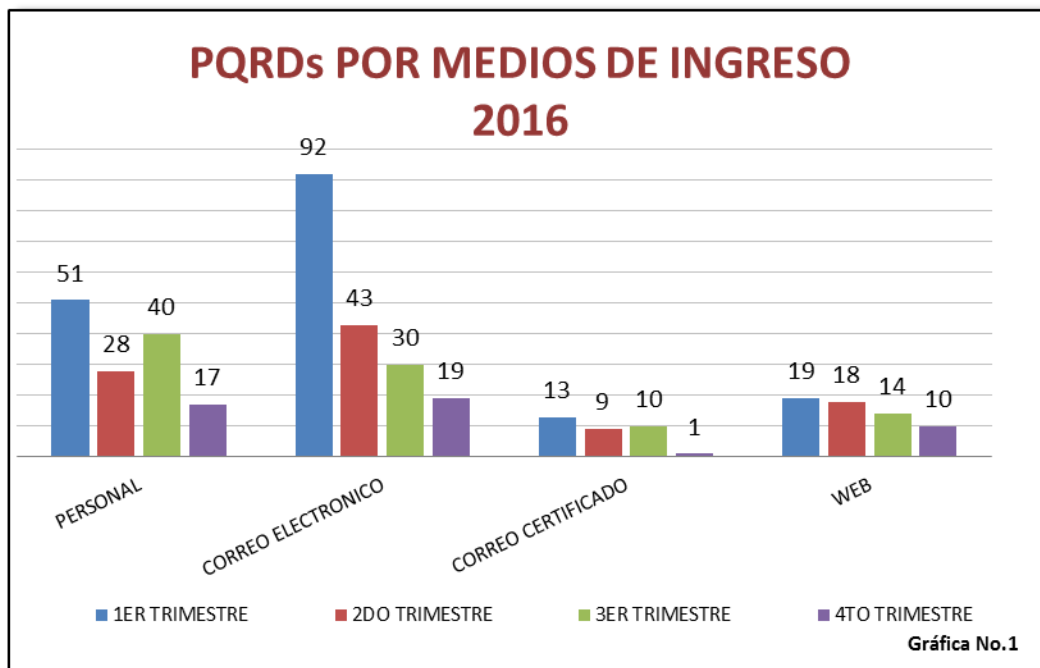
### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR MEDIOS DE INGRESO

Para el cuarto trimestre del año 2016 se radicaron 47 PQRDs y los medios de ingreso o participación ciudadana se presentaron fueron por medio Personal, correo electrónico, correo certificado y Web.

En la tabla No.1 y en la grafica N° 1 se muestra el acumulado durante la vigencia 2016, se detalla las cantidades por medios de ingreso durante la vigencia; 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 | 4TO TRIMESTRE | ACUMULADO  | RELACION PORCENTUAL |
|-------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|------------|---------------------|
| PERSONAL                      | 51            | 28            | 40            | 17            | 136        | 33%                 |
| CORREO ELECTRONICO            | 92            | 43            | 30            | 19            | 184        | 44%                 |
| CORREO CERTIFICADO            | 13            | 9             | 10            | 1             | 33         | 8%                  |
| WEB                           | 19            | 18            | 14            | 10            | 61         | 15%                 |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>175</b>    | <b>98</b>     | <b>94</b>     | <b>47</b>     | <b>414</b> | <b>100%</b>         |



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

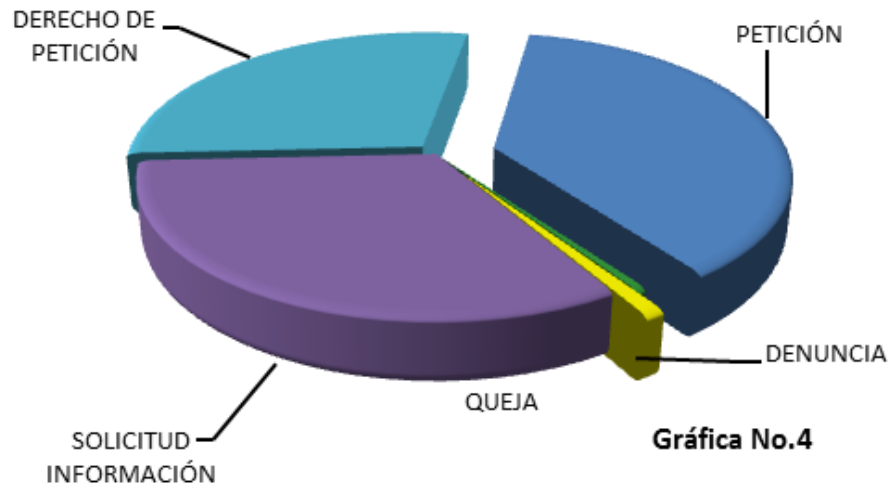
De las 414 PQRDs recibidas en el durante la vigencia de 2016, se resalta que el 37.2% corresponde a peticiones, el 0.5% a denuncias, el 1.0% a quejas el 32.9% a solicitudes de información y el 28.5% por derechos de petición. En la tabla No.2 se detalla el número de solicitudes por tipo durante la vigencia 2016; En la gráfica No.3 se visualiza las cantidades por tipo del cuarto trimestre y en la gráfica No.4 la relación porcentual acumulada durante la vigencia 2016.

**Tabla No.2**

| TIPO                  | 1ER TRIMESTRE | 2DO TRIMESTRE | 3ER TRIMESTRE | 4TO TRIMESTRE | ACUMULADO | RELACION PORCENTUAL ACUMULADA |
|-----------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|-------------------------------|
| PETICION              | 85            | 42            | 27            |               | 154       | 37,2%                         |
| DENUNCIA              | 0             | 0             | 2             |               | 2         | 0,5%                          |
| QUEJA                 | 1             | 0             | 2             | 1             | 4         | 1,0%                          |
| SOLICITUD INFORMACION | 57            | 29            | 26            | 24            | 136       | 32,9%                         |
| DERECHO DE PETICION   | 32            | 27            | 37            | 22            | 118       | 28,5%                         |
| TOTAL PQR             | 175           | 98            | 94            | 47            | 414       | 100%                          |



### PQRDs 2016 POR TIPO Relación Porcentual Acumulada

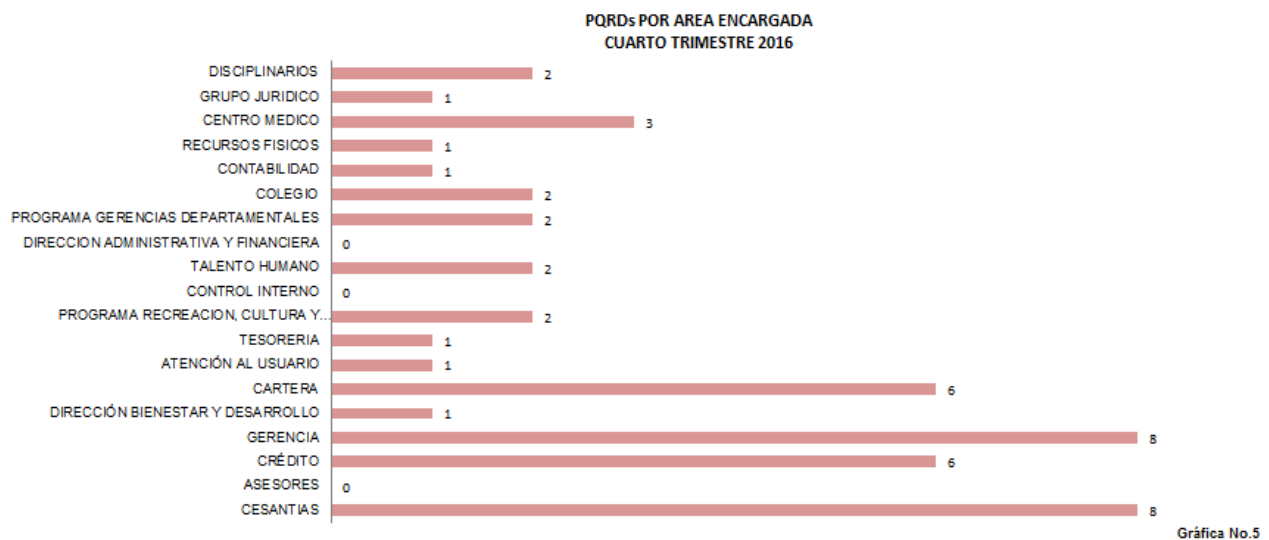


Gráfica No.4

### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR ÁREAS

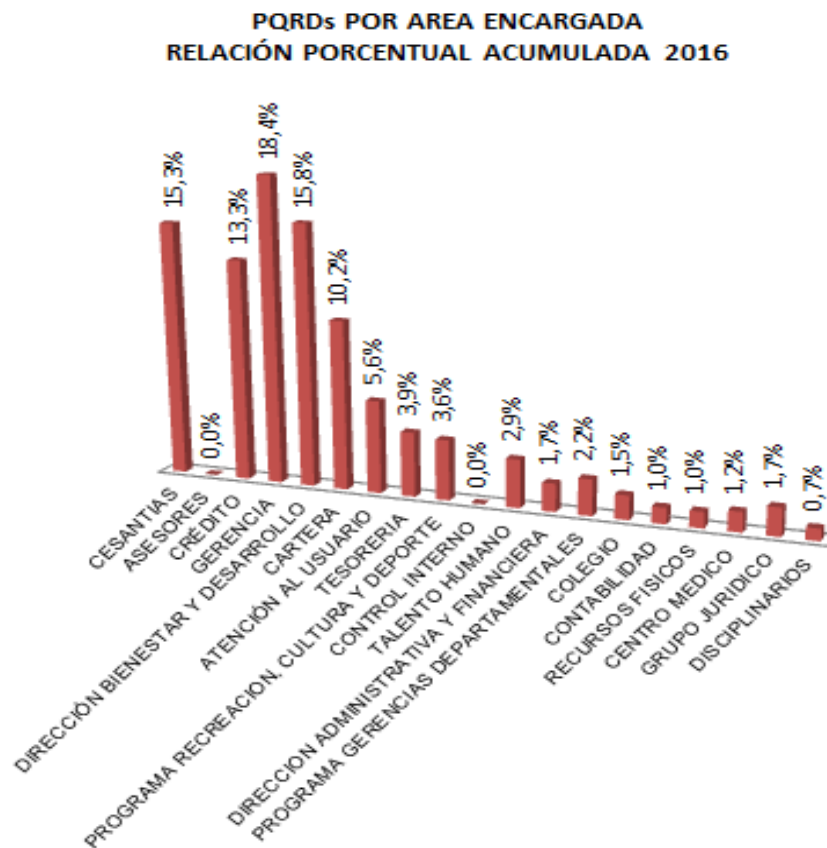
Durante el cuarto trimestre de 2016 las dependencias, áreas o grupos como lo son la Gerencia, Cesantías, Cartera, Crédito, Centro médico, área jurídica les corresponde el mayor número de PQRDs recibidas, las cuales van desde 3 hasta 8 tal como se visualiza en la Gráfica No.5.

El Programa de Gerencias departamentales, Asuntos disciplinarios, colegio, talento humano, programa recreación cultura y deporte registraron de a 2 PQRs y el área jurídica, Recursos físicos, contabilidad, tesorería, la Dirección de desarrollo y bienestar y atención al usuario registraron de a 1 PQRs.



Gráfica No.5

En la Gráfica No. 6 se visualiza la relación porcentual acumulada durante los cuatro trimestres de la vigencia 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 la vigencia 2016.

**Tabla No. 3**

| AREA ENCARGADA                         | 1ER TRIMESTRE | 2DO TRIMESTRE | 3ER TRIMESTRE | 4TO TRIMESTRE | ACUMULADO | RELACION PORCENTUAL 4TO TRIMESTRE |
|----------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|-----------------------------------|
| CESANTIAS                              | 25            | 25            | 5             | 8             | 63        | 17,0%                             |
| ASESORES                               |               |               |               |               | 0         | 0,0%                              |
| CRÉDITO                                | 26            | 17            | 6             | 6             | 55        | 12,8%                             |
| GERENCIA                               | 27            | 8             | 33            | 8             | 76        | 17,0%                             |
| DIRECCIÓN BIENESTAR Y DESARROLLO       | 16            | 17            | 31            | 1             | 65        | 2,1%                              |
| CARTERA                                | 16            | 8             | 12            | 6             | 42        | 12,8%                             |
| ATENCIÓN AL USUARIO                    | 20            | 1             | 1             | 1             | 23        | 2,1%                              |
| TESORERIA                              | 12            | 3             |               | 1             | 16        | 2,1%                              |
| PROGRAMA RECREACION, CULTURA Y DEPORTE | 9             | 4             | 0             | 2             | 15        | 4,3%                              |
| CONTROL INTERNO                        |               |               |               |               | 0         | 0,0%                              |

|                                       |            |           |           |           |            |               |
|---------------------------------------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|---------------|
| TALENTO HUMANO                        | 6          | 3         | 1         | 2         | 12         | 4,3%          |
| DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 4          | 3         |           |           | 7          | 0,0%          |
| PROGRAMA GERENCIAS DEPARTAMENTALES    | 3          | 3         | 1         | 2         | 9          | 4,3%          |
| COLEGIO                               | 2          | 2         |           | 2         | 6          | 4,3%          |
| CONTABILIDAD                          | 2          | 1         |           | 1         | 4          | 2,1%          |
| RECURSOS FISICOS                      | 2          | 1         |           | 1         | 4          | 2,1%          |
| CENTRO MEDICO                         | 1          | 1         |           | 3         | 5          | 6,4%          |
| GRUPO JURIDICO                        | 1          | 1         | 4         | 1         | 7          | 2,1%          |
| DISCIPLINARIOS                        | 1          |           |           | 2         | 3          | 4,3%          |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>175</b> | <b>98</b> | <b>94</b> | <b>47</b> | <b>414</b> | <b>100,0%</b> |

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

Durante la vigencia 2016 se recibieron Derechos de petición, queja, denuncias, peticiones o solicitudes de información para las siguientes áreas de la entidad: Cesantías, rédito, Dirección de Desarrollo y Bienestar, Gerencia, Cartera, contabilidad, tesorería, colegio, centro médico, recursos físicos, Asuntos disciplinarios, 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, en total 393; durante la vigencia 2016; por proceso de acuerdo a los diferentes conceptos; organizados desde la Gerencia y la Dirección de desarrollo como lo muestra la tabla N° 4; que fueron las dependencias que mayor número de PQRDs atendió, hasta las áreas que atendieron como mínimo una PQRDs.

Gráfica No.7

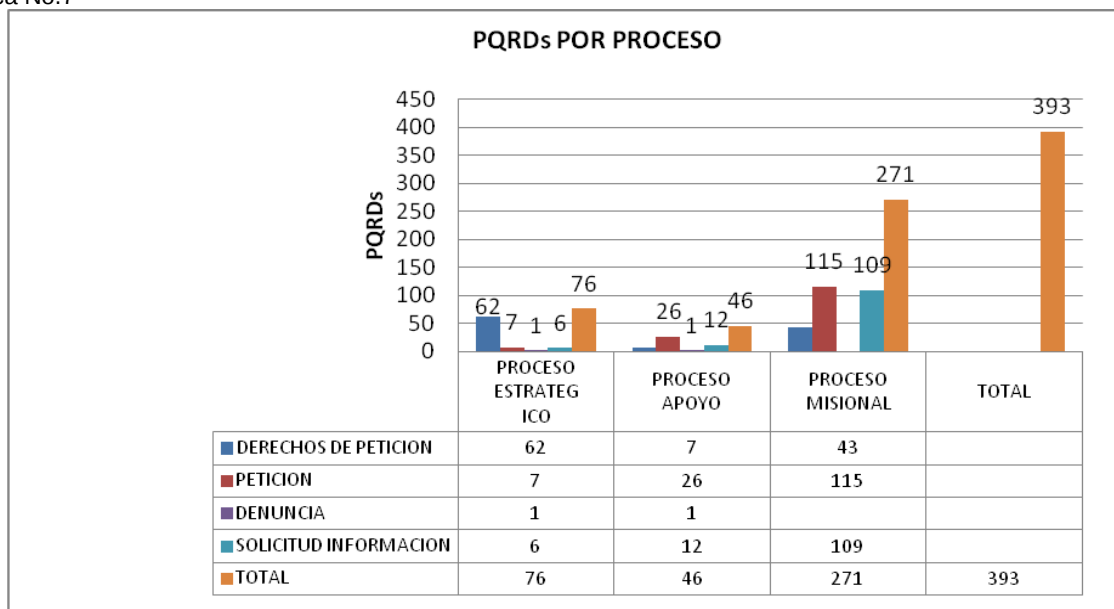


Tabla No. 4

| CONCEPTO                       | DERECHOS DE PETICION | PETICION | QUEJAS | DENUNCIA | SOLICITUD INFORMACION | TOTAL |
|--------------------------------|----------------------|----------|--------|----------|-----------------------|-------|
| CESANTIAS                      | 12                   | 21       |        |          | 28                    | 61    |
| CREDITO                        | 15                   | 17       |        |          | 23                    | 55    |
| DIR. DE DESARROLLO Y BIENESTAR | 9                    | 29       | 4      |          | 21                    | 63    |
| GERENCIA                       | 62                   | 7        |        | 1        | 6                     | 76    |
| CARTERA                        | 2                    | 23       |        |          | 16                    | 41    |
| PROG. SERV REC, CULT Y DEP     | 1                    | 4        |        |          | 8                     | 13    |
| TESORERIA                      | 3                    | 7        |        |          | 5                     | 15    |
| TALENTO HUMANO                 | 4                    | 6        |        |          | 1                     | 11    |
| DIRECCION ADM Y FINAN          | 1                    | 6        |        |          |                       | 7     |
| PROG. GERENCIAS DEPART         |                      | 2        |        |          | 4                     | 6     |
| COLEGIO                        |                      | 3        |        |          | 1                     | 4     |
| ATENCION AL USUARIO            | 2                    | 15       |        |          | 6                     | 23    |
| CONTABILIDAD                   |                      | 2        |        |          | 2                     | 4     |
| RECURSOS FISICOS               | 1                    | 1        |        |          | 1                     | 3     |
| GRUPO JURIDICO                 | 0                    | 3        |        | 1        | 1                     | 5     |
| CENTRO MEDICO                  |                      | 1        |        |          | 1                     | 2     |
| DISCIPLINARIOS                 |                      | 1        |        |          | 2                     | 3     |
| PLANEACIÓN                     |                      |          |        |          |                       | 0     |
| SISTEMAS                       |                      |          |        |          | 1                     | 1     |
| ASESORES                       |                      |          |        |          |                       | 0     |
| CONTRATACION                   |                      |          |        |          |                       | 0     |
| CONTROL INTERNO                |                      |          |        |          |                       | 0     |
|                                | 112                  | 148      | 4      | 2        | 127                   | 393   |

#### 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 cuarto trimestre de 2016 fue de seis (6) días hábiles y en general durante la vigencia 2016 el promedio del tiempo de repuesta fue de quince (15) días hábiles.
2. De las 47 PQRDs recibidas durante el cuarto trimestre de 2016, se evidencia que se ha otorgado respuesta al 79% de las mismas, y durante toda la vigencia 2016 se otorgó respuesta al 95% de las PQRDs.
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.
5. Para el cuarto trimestre en el informe de PQRDs se ve reflejada la disminución en las mismas; debido a que los trámites en línea y la actualización de información de los servicios del Fondo de Bienestar Social en la página web han ayudado hacer más eficientes los procesos.
6. 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.

7. 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       | FECHA DE VENCIMIENTO |
|-----------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------|
| 11600362              | 27/01/2016       | CERTIFICACION CONTRATO                                          | JURIDICA                            | 12/02/2016           |
| 11602227              | 15/03/2016       | RESPUESTA A RADICADO 11504804 - CERTIFICACION CONTRATO 126/2014 | DIRECCION DE DESARROLLO Y BIENESTAR | 07/04/2016           |

8. 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       | FECHA DE VENCIMIENTO |
|-----------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------|
| 11604042              | 12/05/2016       | COPIA DOCUMENTOS CREDITO 10735                                    | DIRECCION DE DESARROLLO Y BIENESTAR | 31/05/2016           |
| 11605179              | 20/06/2016       | DOCUMENTOS DEL CONTRATO IP 078-2015 - FENIX PUBLICIDAD Y MERCADEO | DIRECCION DE DESARROLLO Y BIENESTAR | 07/07/2016           |

9. No se evidencia respuesta a las PQRDs recibidas en el tercer trimestre de 2016 reportadas en el respectivo informe y en el seguimiento realizado a las diferentes áreas durante el mes de diciembre donde se encuentran los siguientes radicados:

| No. RADICADO RECIBIDO | FECHA DE INGRESO | ASUNTO                                                                            | GRUPO O DEPENDENCIA ENCARGADA | 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        | 28/07/2016           |
| 11606004              | 21/07/2016       | SOLICITUD DE INFORMACION Y ACCIONES JUNTA DIRECTIVA FBS CGR                       | DESARROLLO Y BIENESTAR        | 04/08/2016           |
| 11606310              | 03/08/2016       | REQUERIMIENTO COMPRA DE UNIFORMES E IMPLEMENTOS DEPORTIVOS                        | DESARROLLO Y BIENESTAR        | 22/08/2016           |

|          |            |                                                                  |                        |            |
|----------|------------|------------------------------------------------------------------|------------------------|------------|
| 11607616 | 22/09/2016 | SOLICITUD DE INFORMACION CESANTIAS                               | TALENTO HUMANO         | 06/10/2016 |
| 11607626 | 22/09/2016 | REQUERIMIENTO DE POLIZA DE JORGE VARGAS                          | DESARROLLO Y BIENESTAR | 10/10/2016 |
| 11607636 | 22/09/2016 | SOLICITUD DONACION ELEMENTOS COPORACION CONDOR                   | GERENCIA               | 06/10/2016 |
| 11607758 | 29/09/2016 | SOLICITUD DE VISITA PARA LA TRASFERENCIA DE EXPERIENCIA EXITOSAS | GERENCIA               | 18/10/2016 |

10. De las PQRDs recibidas en el cuarto trimestre de 2016 a las cuales no se evidencia respuesta por Alfabet y/o correos electrónicos al momento de la 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 | FECHA DE VENCIMIENTO |
|-----------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------|
| 11607837              | 04/10/2016       | APERTURA PROCESO 212-272-2016                                                                                                                                                                                                                                              | JURIDICA                      | 19/10/2016           |
| 11608410              | 25/10/2016       | SOLICITUD CUPO COLEGIO PARA FUNCIONARIOS CGR                                                                                                                                                                                                                               | DESARROLLO Y BIENESTAR        | 09/11/2016           |
| 11608427              | 26/10/2016       | SOLICITUD DE INVESTIGACION                                                                                                                                                                                                                                                 | DESARROLLO Y BIENESTAR        | 10/11/2016           |
| 11608576              | 03/11/2016       | SOLICITUD DE INFORMACION POR EXAMENES REALIZADOS EN EL CENTRO MEDICO                                                                                                                                                                                                       | CENTRO MEDICO                 | 21/11/2016           |
| 11609120              | 05/12/2016       | ABONO DE CESANTIAS A CREDITO DE VIVIENDA CORTE DICIEMBRE DE 2015                                                                                                                                                                                                           | CESANTIAS                     | 22/12/2016           |
| 11609194              | 12/12/2016       | BUENA TARDE, DESDE EL DÍA MIÉRCOLES 7 DE DICIEMBRE ESTOY TRATANDO DE COMUNICARME CON LA DOCTORA FANNY AVELLANEDA, SIN ÉXITO, EL CONMUTADOR NO FUNCIONA. NECESITO URGENTE COMUNICACIÓN TEMA DE CRÉDITO DE VIVIENDA, NO RESPONDE MIS EMAILS. ATTE., KATHERINE BARRIOS OSORIO | CREDITO                       | 26/12/2016           |
| 11609325              | 19/12/2016       | DERECHO DE PETICION                                                                                                                                                                                                                                                        | TESORERIA                     | 04/01/2017           |
| 11609372              | 20/12/2016       | DERECHO DE PETICIÓN                                                                                                                                                                                                                                                        | CESANTIAS                     | 05/01/2017           |

|          |            |                                                                                                               |          |            |
|----------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|
| 11609420 | 21/12/2016 | DERECHO DE PETICION,<br>ACUERDO LABORAL                                                                       | GERENCIA | 06/01/2017 |
| 11609436 | 22/12/2016 | INFORMACION PARA<br>RENDICION DE<br>CUENTAS ANTE LA<br>AUDITORIA GENERAL DE<br>LA REPUBLICA<br>VEIGENCIA 2016 | GERENCIA | 05/01/2017 |

## RECOMENDACIONES REALIZADAS POR LOS USUARIOS DEL FBS

Durante la vigencia 2016 no se recibieron recomendaciones de los usuarios respecto de las PQRs, para ser tenidas en cuenta para el mejoramiento continuo de los servicios ofrecidos por la entidad.

Consolidó: Atención al Usuario.