

INFORME DE GESTION GRUPO ATENCION AL USUARIO PRIMER TRIMESTRE 2017

RADICADOS

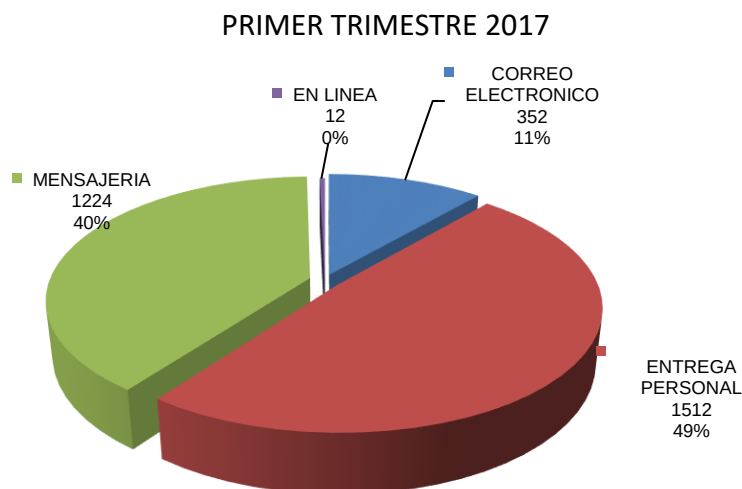
Para el primer trimestre del año 2017 se radicaron 3100 documentos que ingresaron a la entidad por las diferentes vías de recepción. Se realizó entrega de los documentos a los líderes de las diferentes aéreas de la entidad de acuerdo a los asuntos.

En la tabla No.1 se detalla las diferentes vías de recepción comparativas con el mismo trimestre de la vigencia 2016; igualmente se resalta un incremento en la recepción de documentos por medio de mensajería en 61% comparado con el mismo periodo de la vigencia anterior, dando como resultado un incremento 19% en la recepción de correspondencia, destacando que la entrega personal es el medio de recibo más utilizado conforme se evidencia en la Gráfica No.1.

Tabla No.1

MEDIO RECIBIDO	1er 2017	1er 2016	ACUMULADO 2016	ACUMULADO 2017	VARIACION % 2016-2017
CORREO ELECTRONICO	352	583	583	352	-66%
ENTREGA PERSONAL	1512	1428	1428	1512	6%
MENSAJERIA	1224	477	477	1224	61%
EN LINEA	12	21	21	12	-75%
SUMA	3100	2509	2509	3100	19%

Gráfica No.1



REGISTROS

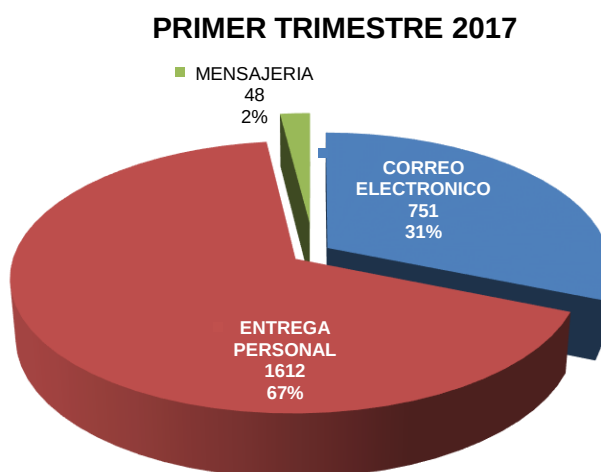
Durante el primer trimestre de 2017 se registraron 2411 documentos para trámite dentro de las dependencias de la entidad y/o documentos que tienen un destinatario externo. Se realizó la entrega de los documentos registrados al área competente de forma personal y/o por medio de las empresas de mensajería para destinatarios externos.

A continuación, se detalla los diferentes medios de envío, donde se observó que la entrega personal es el más utilizado debido a que varios registros son documentos de trámite interno; el detalle incluye datos comparativos con el mismo periodo del 2016 mostrando una disminución final del 11%

Tabla No.2

MEDIO ENVIO	1er 2017	1er 2016	2016	2017	VARIACION % 2017-2016
CORREO ELECTRONICO	751	695	695	751	7%
ENTREGA PERSONAL	1612	1770	1770	1612	-10%
MENSAJERIA	48	208	208	48	-333%
SUMA	2411	2673	2673	2411	-11%

Grafica No.2



ENVIO CORRESPONDENCIA POR CORREO CERTIFICADO

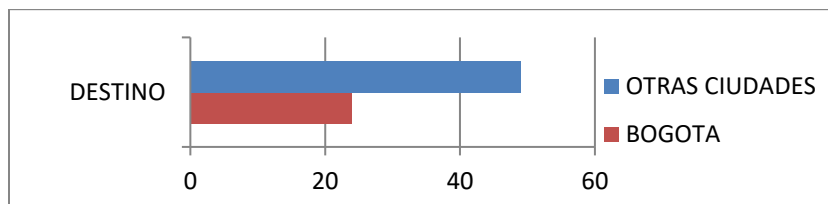
Durante el periodo a reportar, la correspondencia remitida por correo certificado se realiza por intermedio del contratista Centauros quien ha cumplido con eficiencia el objeto del contrato. Como resumen de los envíos, se detalla **73** envíos así: Bogotá 24 y otras ciudades 49. En la tabla No.3 se detalla por trimestre y comparativo con la vigencia 2016, notando una disminución del 75% debido a que en el mes de enero no se realizaron envíos. En la gráfica No.3 se compara por destino.

El envío de correspondencia por correo certificado se controla mediante verificación en la página Web del contratista descargando relación de envíos y por correo electrónico relaciona los respectivos números de guía.

Tabla No.3

DESTINO	ENVIOS				
	1ER TRIM 2017	1ER TRIM 2016	TOTAL 2017	TOTAL 2016	VARIACION
BOGOTA	24	32	24	32	-33%
OTRAS CIUDADES	49	96	49	96	-96%
TOTAL ENVIOS	73	128	73	128	-75%

Gráfica No.3



DEVOLUCIONES DE CORRESPONDENCIA CORREO CERTIFICADO

En el primer trimestre del año 2017, se reporta como fallidos **7** envíos de los **73** remitidos por medio de la empresa Centauros. Se resalta que la empresa de mensajería reporta por correo electrónico los envíos fallidos y solicita instrucciones, para lo cual se consulta nuevas direcciones y se solicita el reenvío ó devolución cuando sea el caso. En la tabla No.4 se detalla el motivo de la devolución.

Tabla No.4

MOTIVO DEVOLUCION	CANTIDAD
CERRADO	5
DIRECCION ERRADA	2
TOTAL	7

En el periodo comprendido entre 01 de enero al 31 de marzo se realizó el desplazamiento a los diferentes destinos para realizar consignaciones, autenticaciones, cotizaciones, notificaciones a funcionarios de la CGR, entrega de correspondencia externa especial y apoyo en actividades especiales de las diferentes áreas, detallando en el número de entregas por mes así:

Tabla No.5

Mes	Ene	Feb	Mar	Total
Entregas	48	81	83	212

SEGUIMIENTO A PQRDs

Durante el primer trimestre de 2017 se recibieron **62** PQRDs así: 28 Derechos de petición, 5 Quejas y 13 Peticiones y 16 solicitudes de información conforme se detalla en el respectivo informe de PQRDs.

ENTREGA DE ESCRITURAS

Durante el periodo correspondiente al primer trimestre de 2017, se recibieron en el área de Atención al usuario **60** escrituras de cancelación de hipoteca y **4** escrituras de constitución de hipoteca.

Igualmente, en ese periodo se realizó la entrega personal de **42** escrituras por cancelaciones y **1** para constituciones de hipoteca; **10** soportes para cancelación de hipoteca que fueron remitidas por correo certificado ya que corresponden a las Gerencias Departamentales.

ENTREGA DE CANCELACIONES DE PRENDA

En el área de Atención al usuario durante el primer trimestre de 2017, se recibieron **29** soportes para cancelación de prenda; igualmente en el periodo a reportar se entregaron **11** cancelaciones de prenda de manera personal y **2** se remitieron por correo certificado.

En las tablas No.6 y No.7 se resume por trimestre el recibido y la entrega de escrituras por constitución, cancelación o sustitución de hipoteca y las cancelaciones de prenda; en la gráfica No.4 se consolida el total de recibidas y entregadas durante el primer trimestre del año 2017:

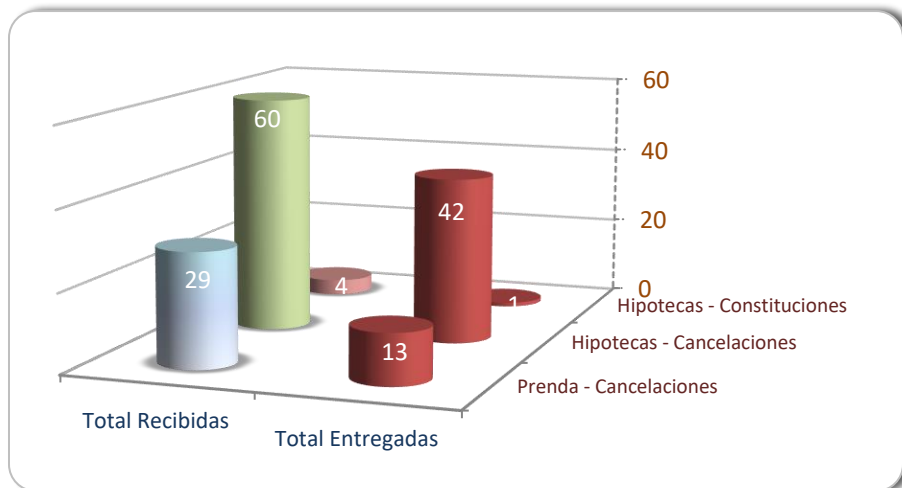
Tabla No.6

Detalle	RECIBIDAS	Total Recibidas
	1er Trimestre	
Hipotecas - Constituciones	4	4
Hipotecas - Cancelaciones	60	60
Prenda - Cancelaciones	29	29
Totales	93	93

Tabla No.7

Detalle	REMITIDAS POR CORREO	ENTREGA PERSONAL	Total Entregadas
	1er Trimestre	1er Trimestre	
Hipotecas - Constituciones		1	1
Hipotecas - Cancelaciones	10	32	42
Prenda - Cancelaciones	2	11	13
Totales	12	44	56

Grafica No.4



SEGUIMIENTO CORREOS ELECTRONICOS

CORREO INSTITUCIONAL FONDO DE BIENESTAR SOCIAL CGR

En el periodo de enero a marzo de 2017 se dio trámite a **1442** correos electrónicos recibidos en el correo institucional fondobienestar@fbscgr.gov.co, los cuales fueron etiquetados según el trámite realizado, tal como se detalla a continuación:

Tabla No.9

Etiquetas Buzón cuenta	Enero	Febrero	Marzo	Totales
Radicados en Alfanet	46	82	93	221
Copias respuestas a solicitudes o a PQRD	7	30	45	82
Notificación error dirección electrónica	9	12	8	29
Leídos - No requiere respuesta *	125	187	211	523
Propuestas comerciales	1	2	1	4
Registros Alfanet				0
Remitidos internamente **	60	53	96	209
Respuestas 1er trimestre ***	70	81	111	262
Acuses de Recibo y/o Agradecimientos	18	6	14	38
Autorizaciones para Reclamar Documento		1		1
Repetidos, con respuesta o radicado	30	29	14	73
Subtotales	366	483	593	1442

SOPORTES CERTIFICADO GIROS CESANTIAS

Continuando con el apoyo para la remisión de correos electrónicos donde se detalla el giro efectuado por cesantías, durante el primer trimestre de 2017 se enviaron **364** certificados por pago de cesantías realizados durante la vigencia 2016.

SOPORTES APOYOS EDUCATIVOS

Durante el primer trimestre de 2017, se remitieron desde atención al usuario **38** correos electrónicos con el reporte certificado de giro por apoyos educativos escolar y universitario otorgados por el Fondo de Bienestar Social de la CGR y no se remitió reportes de certificado discapacidad o capacidad excepcional otorgados por el fondo de bienestar Social de la CGR.

Para la remisión de los soportes de Programación pago mensual de Cesantías, Certificado giros de Cesantías y Soportes por apoyos educativos, se utilizaron las cuentas fonbienestar@fbscgr.gov.co, reportes1@fbscgr.gov.co, reportes2@fbscgr.gov.co y reportes3@fbscgr.gov.co.

Se puede resumir que durante el primer trimestre de 2017 se tramitaron y/o generaron **1844** correos electrónicos desde las cuentas institucionales mencionadas anteriormente.

REGISTRO TRANSFERENCIA DE LLAMADAS DESDE EL CONMUTADOR

Tabla No.10

RESUMEN SEGUIMIENTO TRANSFERENCIA DE LLAMADAS PRIMER TRIMESTRE 2017

Funcionario	Extensión	FEBRERO			MARZO			TOTALES		
		Transferidas	No contestadas	Ext. Ocupada	Transferidas	No contestadas	Ext. Ocupada	Transferidas	No contestadas	Ext. Ocupada
Atención al Usuario	1000	34	0	0	25	0	0	59	0	0
Atención al Usuario	1003							0	0	0
Cartera	1021	22	5	0	13	2	0	35	7	0
Tesorería	1017	18	8	0	19	3	0	37	11	0
Cesantías	1026	25	8	0	25	6	0	50	14	0
Presupuesto - Cesantías	1031	2	0	0				2	0	0
Crédito	1013	35	15	0	22	3	0	57	18	0
Gerencia	1006				3	0	0	3	0	0
Dirección de desarrollo	1008	8	1	0	12	3	0	20	4	0
Dirección Administrativa y Finan	1007							0	0	0
Secretario	1007				2	0	0	2	0	0
Secretaria	1006							0	0	0
Secretaria de Gerencia	1006	6	0	0	4	0	0	10	0	0
Contratación	1019	4	0	0				4	0	0
Jurídica	1058				6	3	0	6	3	0
Sistemas	1016	2	0	0				2	0	0
Recursos Físicos	1018				5	3	0	5	3	0
Contabilidad	1025				2	0	0	2	0	0
Planeación	1015							0	0	0
Gerencias departamentales - Bogotá	1027	19	9	0	17	8	0	36	17	0
Asesores	1019	9	1	0				9	1	0
Talento Humano	1022	31	7	0				31	7	0
Funcionarios	0	4	0	0				4	0	0
Sub Totales Mes		219	54	0	155	31	0	374	85	0

En el primer trimestre vigencia 2017 (en el mes de enero aun no había líneas telefónicas en el FBS) reporta que se transfirieron y/o atendieron 459 llamadas, de las cuales no se contestaron 85 llamadas por parte de las diferentes dependencias y no se identificaron llamadas como ocupadas al momento de realizar la transferencia.

Consolidó: Atención al Usuario.