

## INFORME DE GESTION GRUPO ATENCION AL USUARIO SEGUNDO TRIMESTRE 2017

### RADICADOS

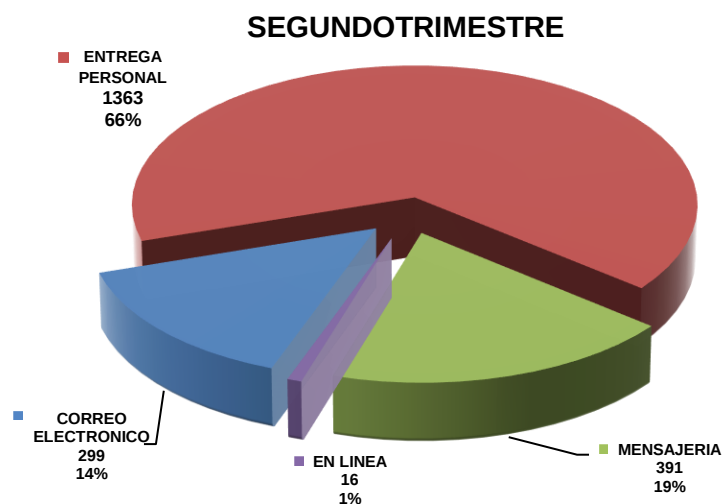
Para el segundo trimestre del año 2017 se radicaron 2069 documentos que ingresaron a la entidad por las diferentes vías de recepción. Se realizó entrega de los documentos a los líderes de las diferentes aéreas de la entidad de acuerdo a los asuntos.

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 31% comparado con el mismo periodo de la vigencia anterior, dando como resultado una disminución 6% 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<br>2017 | 1er<br>2016 | 2do<br>2017 | 2do<br>2016 | ACUMULADO<br>2016 | ACUMULADO<br>2017 | VARIACION<br>%<br>2016-2017 |
|--------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| CORREO ELECTRONICO | 352         | 583         | 299         | 253         | 836               | 651               | -28%                        |
| ENTREGA PERSONAL   | 1512        | 1428        | 1363        | 2089        | 3517              | 2875              | -22%                        |
| MENSAJERIA         | 1224        | 477         | 391         | 633         | 1110              | 1615              | 31%                         |
| EN LINEA           | 12          | 21          | 16          | 20          | 41                | 28                | -46%                        |
| <b>SUMA</b>        | <b>3100</b> | <b>2509</b> | <b>2069</b> | <b>2995</b> | <b>5504</b>       | <b>5169</b>       | <b>-6%</b>                  |

**Gráfica No.1**



## REGISTROS

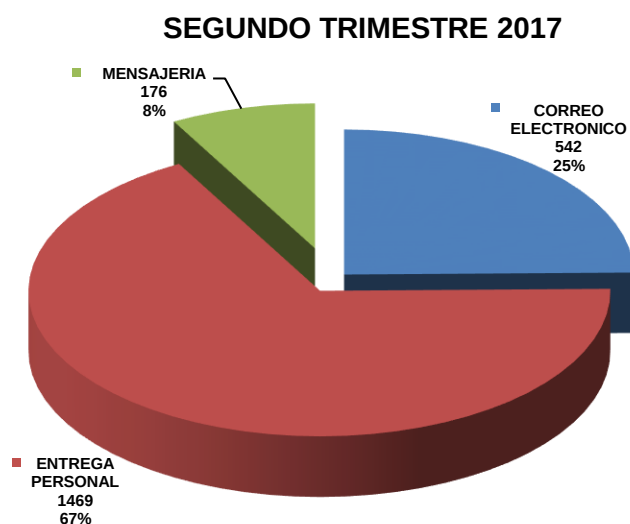
Durante el segundo trimestre de 2017 se registraron 2187 documentos para trámite dentro de las dependencias de la entidad y/o documentos que tienen un destinatario externo. Se realizó la entrega de los documentos registrados al área competente de forma personal y/o por medio de las empresas de mensajería 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 17%

**Tabla No.2**

| MEDIO ENVIO        | 1er 2017    | 1er 2016    | 2do 2017    | 2do 2016    | 2016        | 2017        | VARIACION % 2017-2016 |
|--------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------------|
| CORREO ELECTRONICO | 751         | 695         | 542         | 559         | 1254        | 1293        | 3%                    |
| ENTREGA PERSONAL   | 1612        | 1770        | 1469        | 1965        | 3735        | 3081        | -21%                  |
| MENSAJERIA         | 48          | 208         | 176         | 165         | 373         | 224         | -67%                  |
| <b>SUMA</b>        | <b>2411</b> | <b>2673</b> | <b>2187</b> | <b>2689</b> | <b>5362</b> | <b>4598</b> | <b>-17%</b>           |

**Grafica No.2**



## ENVIO CORRESPONDENCIA POR CORREO CERTIFICADO

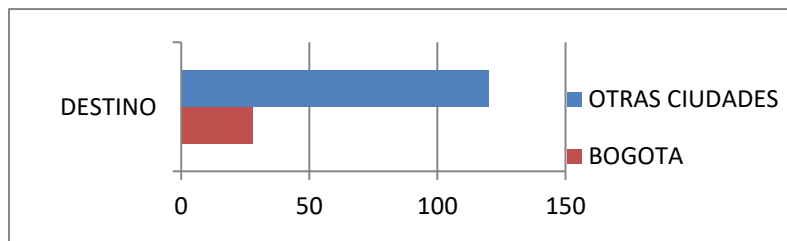
Durante el periodo a reportar, la correspondencia remitida por correo certificado se realiza por intermedio del contratista Centauros quien ha cumplido con eficiencia el objeto del contrato. Como resumen de los envíos, se detalla **148** envíos así: 28 de Bogotá y otras ciudades 120. En la tabla No.3 se detalla por trimestre y comparativo con la vigencia 2016, notando una disminución del 63%. 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        |               |               |               | TOTAL 2017 | TOTAL 2016 | VARIACION   |
|---------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|------------|------------|-------------|
|                     | 1ER TRIM 2017 | 1ER TRIM 2016 | 2DO TRIM 2017 | 2DO TRIM 2016 |            |            |             |
| BOGOTA              | 24            | 32            | 28            | 68            | 52         | 100        | -92%        |
| OTRAS CIUDADES      | 49            | 96            | 120           | 165           | 169        | 261        | -54%        |
| <b>TOTAL ENVIOS</b> | <b>73</b>     | <b>128</b>    | <b>148</b>    | <b>233</b>    | <b>221</b> | <b>361</b> | <b>-63%</b> |

**Gráfica No.3**



## DEVOLUCIONES DE CORRESPONDENCIA CORREO CERTIFICADO

En el segundo trimestre del año 2017, se reporta como fallidos **10** envíos de los **148** 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  |
|--------------------------|-----------|
| CAMBIO DOMICILIO         | 2         |
| CERRADO                  | 2         |
| DESTINATARIO DESCONOCIDO | 4         |
| DIRECCION ERRADA         | 1         |
| NO EXISTE                | 1         |
| <b>TOTAL</b>             | <b>10</b> |

En el periodo comprendido entre 01 de abril al 30 de junio 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 | Abr | May | Jun | Total |
|----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Entregas | 48  | 81  | 83  | 44  | 54  | 57  | 367   |

## SEGUIMIENTO A PQRDs

Durante el segundo trimestre de 2017 se recibieron **58** PQRDs así: 36 Derechos de petición, 2 Quejas, 4 reclamos, 7 denuncias, 1 sugerencia y 8 solicitudes de información conforme se detalla en el respectivo informe de PQRDs que se publicará en la página web del Fondo de Bienestar social de la CGR.

## ENTREGA DE ESCRITURAS

Durante el periodo correspondiente al segundo trimestre de 2017, se recibieron en el área de Atención al usuario **58** escrituras de cancelación de hipoteca y **5** escrituras de constitución de hipoteca.

Igualmente, en ese periodo se realizó la entrega personal de **38** escrituras por cancelaciones de hipoteca; **7** 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 **11** soportes para cancelación de prenda; igualmente en el periodo a reportar se entregaron **5** cancelaciones de prenda de manera personal y **3** 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 y segundo trimestre del año 2017:

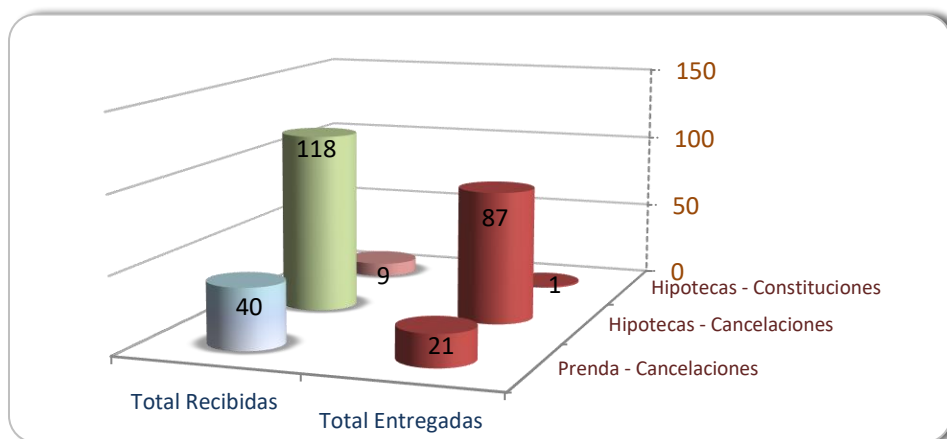
**Tabla No.6**

| Detalle                    | 1er Trimestre | 2do Trimestre | Total Recibidas |
|----------------------------|---------------|---------------|-----------------|
| Hipotecas - Constituciones | 4             | 5             | 9               |
| Hipotecas - Cancelaciones  | 60            | 58            | 118             |
| Prenda - Cancelaciones     | 29            | 11            | 40              |
| <b>Totales</b>             | <b>93</b>     | <b>74</b>     | <b>167</b>      |

**Tabla No.7**

| Detalle                    | REMITIDAS POR CORREO |               | ENTREGA PERSONAL |               | Total Entregadas |
|----------------------------|----------------------|---------------|------------------|---------------|------------------|
|                            | 1er Trimestre        | 2do Trimestre | 1er Trimestre    | 2do Trimestre |                  |
| Hipotecas - Constituciones |                      |               | 1                |               | 1                |
| Hipotecas - Cancelaciones  | 10                   | 7             | 32               | 38            | 87               |
| Prenda - Cancelaciones     | 2                    | 3             | 11               | 5             | 21               |
| <b>Totales</b>             | <b>12</b>            | <b>10</b>     | <b>44</b>        | <b>43</b>     | <b>109</b>       |

**Grafica No.4**



## SEGUIMIENTO CORREOS ELECTRONICOS

### CORREO INSTITUCIONAL FONDO DE BIENESTAR SOCIAL CGR

En el periodo de abril a junio de 2017 se dio trámite a **907** correos electrónicos recibidos en el correo institucional [fondobienestar@fbscgr.gov.co](mailto:fondobienestar@fbscgr.gov.co), los cuales fueron etiquetados según el trámite realizado, de igual manera se remitieron 404 correos de comunicados a gerencias; para un total de tramitados de 1311 correos tal como se detalla a continuación.

**Tabla No.9**

| Etiquetas Buzón cuenta                   | Enero      | Febrero    | Marzo      | Abril      | Mayo       | Junio      | Totales     |
|------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| Radicados en Alfanet                     | 46         | 82         | 93         | 56         | 123        | 103        | 503         |
| Copias respuestas a solicitudes o a PQRD | 7          | 30         | 45         | 20         | 15         | 5          | 122         |
| Notificación error dirección electrónica | 9          | 12         | 8          |            |            |            | 29          |
| Leídos - No requiere respuesta *         | 125        | 187        | 211        | 45         | 70         | 34         | 672         |
| Comunicado apoyos educativos             |            |            |            |            |            | 404        | 404         |
| Propuestas comerciales                   | 1          | 2          | 1          | 1          | 5          | 4          | 14          |
| Registros Alfanet                        |            |            |            |            |            | 4          | 4           |
| Remitidos internamente **                | 60         | 53         | 96         | 46         | 90         | 22         | 367         |
| Respuestas 1er trimestre ***             | 70         | 81         | 111        |            |            |            | 262         |
| Respuestas 2do trimestre ***             |            |            |            | 44         | 82         | 32         | 158         |
| Respuestas 3do trimestre ***             |            |            |            |            |            |            | 0           |
| Respuestas 4do trimestre ***             |            |            |            |            |            |            | 0           |
| Acuses de Recibo y/o Agradecimientos     | 18         | 6          | 14         | 1          | 28         | 14         | 81          |
| Autorizaciones para Reclamar Documento   |            | 1          |            |            |            |            | 1           |
| Repetidos, con respuesta o radicado      | 30         | 29         | 14         | 6          | 39         | 18         | 136         |
| <b>Subtotales</b>                        | <b>366</b> | <b>483</b> | <b>593</b> | <b>219</b> | <b>452</b> | <b>640</b> | <b>2753</b> |

#### SOPORTES CERTIFICADO GIROS CESANTIAS

Continuando con el apoyo para la remisión de correos electrónicos donde se detalla el giro efectuado por pago cesantías, durante el segundo trimestre de 2017 se remitieron **4** certificaciones por correo electrónico.

#### SOPORTES APOYOS EDUCATIVOS

Durante el segundo trimestre de 2017, se remitieron desde atención al usuario **1253** correos electrónicos con el reporte certificado de giro por apoyos educativos escolar y universitario otorgados por el Fondo de Bienestar Social de la CGR.

#### SOPORTES PROGRAMA DE DISCAPACIDAD

Durante el segundo trimestre de 2017, se remitieron desde atención al usuario **91** correos electrónicos con el reporte certificado de giro por apoyos de 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](mailto:fonbienestar@fbscgr.gov.co)

Se puede resumir que durante el segundo trimestre de 2017 se tramitaron y/o generaron **2659** correos electrónicos desde la cuenta institucional mencionada anteriormente.

Consolidó: Atención al Usuario.