

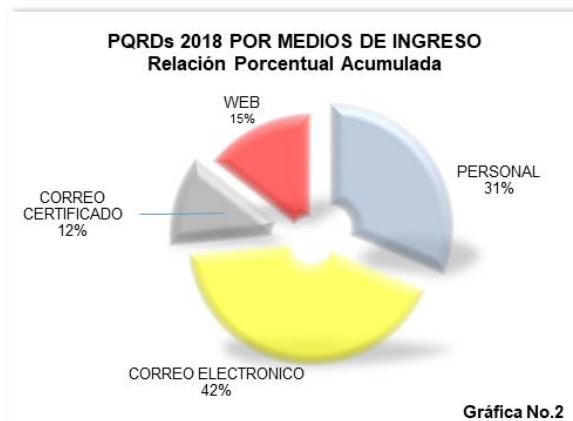
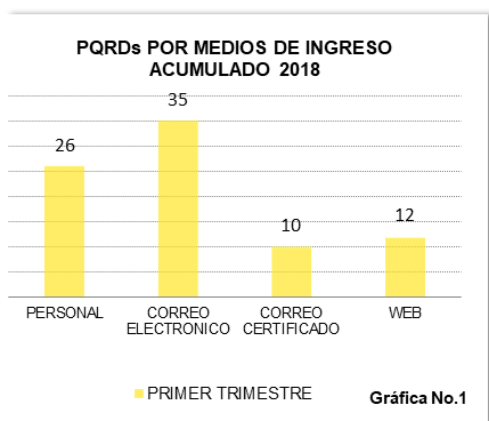
INFORME PQRDs PRIMER TRIMESTRE 2018

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

Durante el primer trimestre del año 2018 se radicaron 83 PQRDs como se muestra en la tabla N° 1, los medios de ingreso o participación ciudadana fueron por medio personal, correo electrónico, correo certificado y pagina Web. De igual manera en tabla N° 1 y grafica N°1 se detalla las cantidades por medios de ingreso en el primer trimestre de la vigencia 2018; en la gráfica No.2 muestra la relación porcentual acumulada resaltando que la mayor participación del ingreso de PQRDs. fue por correo electrónico y la página Web.

Tabla No.1

MEDIO PARTICIPACION CIUDADANA	1ER TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
PERSONAL	26	26	31%
CORREO ELECTRONICO	35	35	42%
CORREO CERTIFICADO	10	10	12%
WEB	12	12	14%
TOTAL	83	83	100%

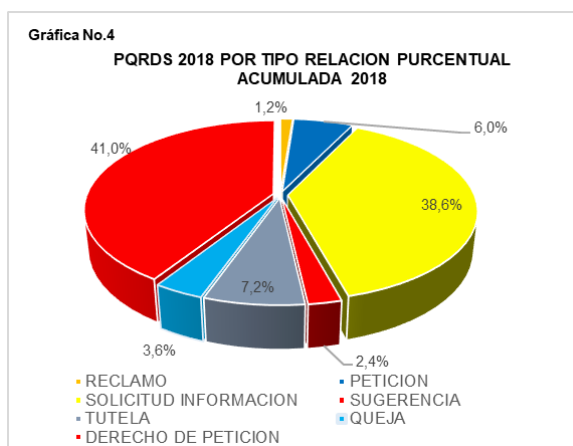
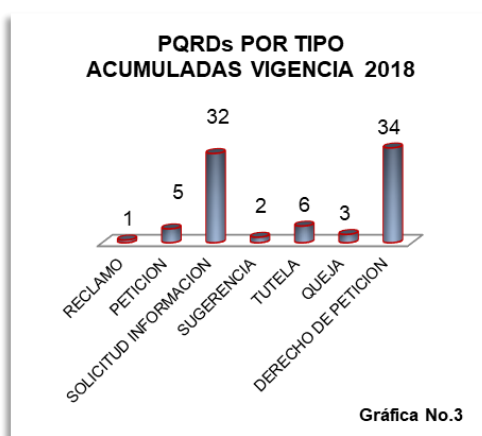


PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR TIPO

De las 83 PQRDs recibidas en el primer trimestre de 2018, el 41% corresponde a derechos de petición, el 38% a solicitudes de información, el 7.2% a tutelas, el 6% a peticiones, el 3.6% a quejas, el 2.4% a sugerencias, y el 1.2% a reclamos. En la tabla No.2 se detalla el número de solicitudes por tipo en porcentaje, en la gráfica No.3 se visualiza las cantidades por tipo del primer trimestre y en la gráfica No.4 la relación porcentual acumulada por tipo de PQRDs durante el primer trimestre de 2018.

Tabla No.2

TIPO	1ER TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
RECLAMO	1	1	1,2%
PETICION	5	5	6,0%
SOLICITUD INFORMACION	32	32	38,6%
SUGERENCIA	2	2	2,4%
TUTELA	6	6	7,2%
QUEJA	3	3	3,6%
DERECHO DE PETICION	34	34	41,0%
TOTAL PQR	83	83	100%

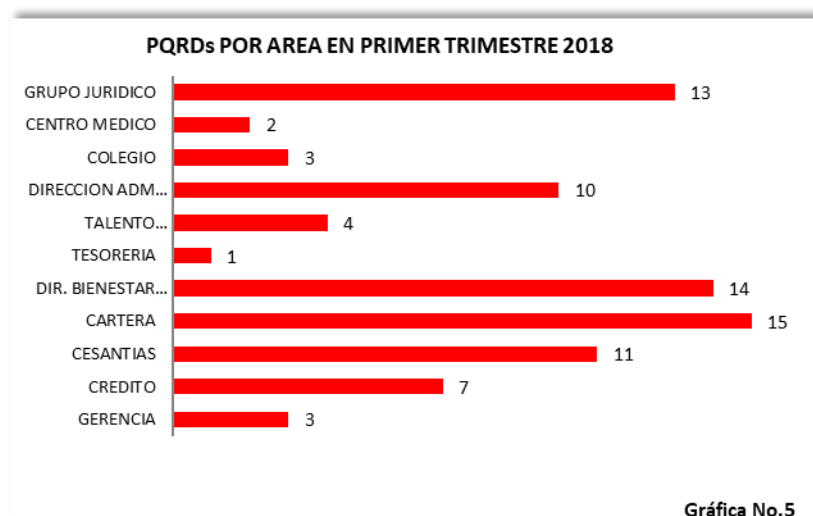


PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR ÁREAS

En la tabla N° 3. se pueden observar el total de PQRDs recibidas en el primer trimestre por las diferentes dependencias áreas o grupos, mostrando la relación porcentual del área de mayor a menor número de PQRDs así: Cartera, área Desarrollo y Bienestar Social, área jurídica, Cesantías, Dirección administrativa y financiera, área de crédito, Talento humano, Gerencia, Colegio, Centro médico y tesorería; de igual forma en la Gráfica No.5 se observa la variación entre áreas.

Tabla No.3

AREA ENCARGADA	1ER TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
GERENCIA	3	3	3,6%
CREDITO	7	7	8,4%
CESANTIAS	11	11	13,3%
CARTERA	15	15	18,1%
DIR. BIENESTAR Y DESARROLLO	14	14	16,9%
TESORERIA	1	1	1,2%
TALENTO HUMANO	4	4	4,8%
DIRECCION ADM Y FINAN	10	10	12,0%
COLEGIO	3	3	3,6%
CENTRO MEDICO	2	2	2,4%
GRUPO JURIDICO	13	13	15,7%
TOTAL	83	83	100,0%

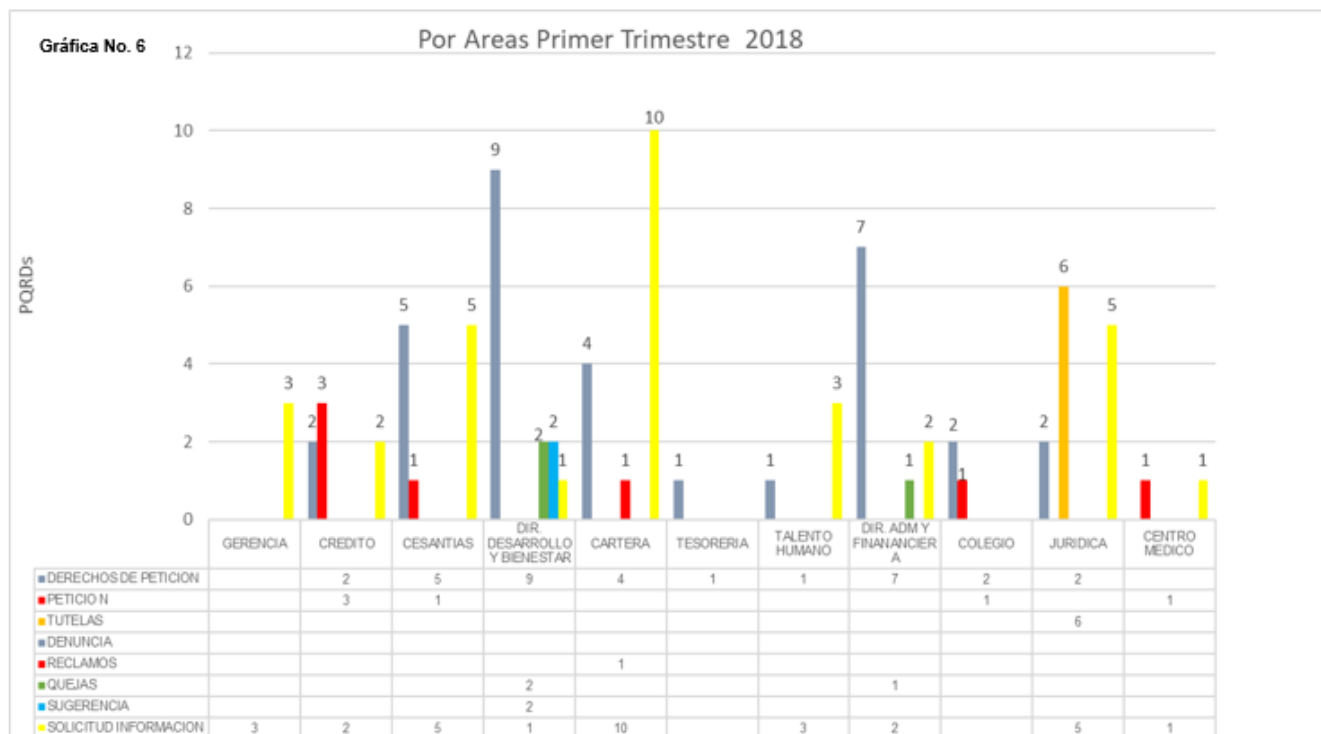


PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR TIPO Y ÁREA

Durante el primer trimestre del 2018 se recibieron Derechos de petición, solicitudes de información, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y tutelas, se radicaron a las siguientes áreas de la entidad: Cartera, área Desarrollo y Bienestar Social, área jurídica, Cesantías, Dirección administrativa y financiera, área de crédito, Talento humano, Gerencia, Colegio, Centro médico y tesorería; de acuerdo con la información que se muestra en la tabla N° 5. De igual manera se puede observar en la gráfica N° 6 la variación por áreas, evidenciando que el área de cartera y el área de Bienestar y desarrollo cuentan con el mayor número de PQRDs.

Tabla No.4

AREA	DERECHOS DE PETICIÓN	PETICIÓN	TUTELAS	RECLAMOS	QUEJAS	SUGERENCIA	SOLICITUD INFORMACIÓN	TOTAL
GERENCIA							3	3
CREDITO	2	3					2	7
CESANTIAS	5	1					5	11
DIR. DESARROLLO Y BIENESTAR	9				2	2	1	14
CARTERA	4			1			10	15
TESORERIA	1							1
TALENTO HUMANO	1						3	4
DIR. ADM Y FINANCIERA	7				1		2	10
COLEGIO	2	1						3
JURIDICA	2		6				5	13
CENTRO MEDICO		1					1	2
TOTAL	33	6	6	1	3	2	32	83



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

1. El promedio en los tiempos de respuesta de las PQRDS durante el primer trimestre de 2018 fue de nueve (9) días hábiles.
2. De las 83 PQRDs recibidas durante el primer trimestre de 2018, se evidencia que se ha dado respuesta a 71 PQRDs que equivale al 85% de las mismas.
3. Se evidencia que a mediados de enero de 2018 se había dado respuesta a todas las PQRDS del último trimestre de la vigencia 2017 tal como está consignado en el informe de cierre vigencia 2017.
4. Se continúa recomendando a las áreas citar el número de radicado en las respuestas de las PQRDS para facilitar el proceso de seguimiento de respuestas, de igual manera remitir o subir al radicado copia de las respuestas cuando sean otorgadas y/o remitidas por correo electrónico para que puedan ser registradas por Atención al usuario.
5. Se recomienda a las áreas (que tienen PQRDs pendientes de respuesta), para que se utilice adecuadamente el aplicativo de gestión documental Alfabet, y con esto poder realizar con mayor facilidad el seguimiento a las mismas y de igual manera dar respuesta de manera oportuna y eficiente dentro del trimestre a reportar.
6. Se recomienda a los líderes de área, para que, al cierre del segundo trimestre, todas las PQRDs se encuentren tramitadas.
7. Las PQRDs recibidas en el primer trimestre de 2018, a las cuales no se han vencido los términos o no se evidencia respuesta por Alfabet y/o correos electrónicos al momento de la elaboración del presente informe se relacionan a continuación así:

No. RADICADO RECIBIDO	TIPO PQRDS	ASUNTO	GRUPO O DEPENDENCIA ENCARGADA
11800069	SOLICITUD INFORMACION	SOLICITUD COPIA DE LA CONVOCATORIA 01 DE 2005	TALENTO HUMANO
11800140	DERECHO DE PETICION	TRASLADO DERECHO DE PETICION DEL SEÑOR ANGEL NIÑO	DIR ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
11800164	SUGERENCIA	SUGERENCIA PARA ACTIVIDADES DEL FBS	DIR. DESARROLLO Y BIENESTAR SOCIAL
11800435	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION LEVANTAMIENTO DE EMBARGO	JURIDICA
11800533	SOLICITUD INFORMACION	INFORMACION	DIR ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

11801271	SOLICITUD INFORMACION	SOLICITUD DERECHO A POSTULACION CREDITOS REGALIAS	JURIDICA
11801469	DERECHO DE PETICION	EN ARCHIVO ADJUNTO ENVÍO EL DETALLE DE MI PETICIÓN.	DIR. DESARROLLO Y BINESTAR SOCIAL
11801584	PETICION	PETICION SOLICITUD DE INFORMACION	COLEGIO
11801634	DERECHO DE PETICION	TRASLADO POR COMPETENCIA DERECHO DE PETICION	DIR. DESARROLLO Y BINESTAR SOCIAL
11802185	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION JUEGOS FUNCION PUBLICA	DIR. DESARROLLO Y BINESTAR SOCIAL
11802315	SUGERENCIA	SUGERENCIAS Y SOLICITUDES SELECCIONADO DE FUTBOL DE LA CGR.	DIR. DESARROLLO Y BINESTAR SOCIAL
11802418	DERECHO DE PETICION	SOLCITUD DE DOCUMENTOS	TALENTO HUMANO

RECOMENDACIONES REALIZADAS POR LOS USUARIOS DEL FONDO DE BIENESTAR SOCIAL

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

Consolidó: Atención al Usuario.