

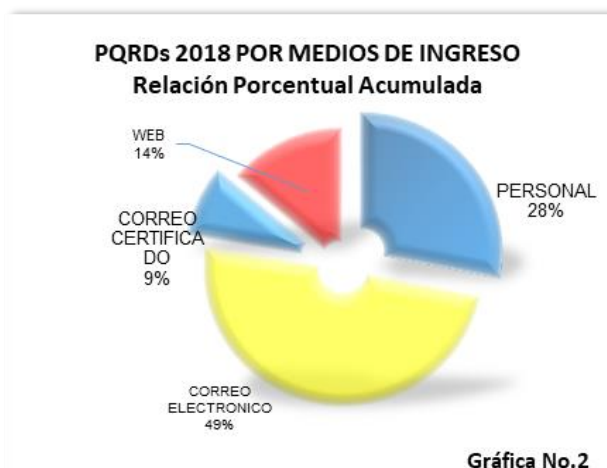
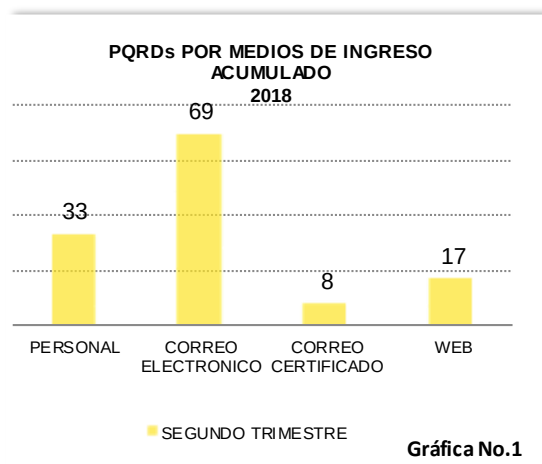
## INFORME PQRDs SEGUNDO TRIMESTRE 2018

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

Durante el segundo trimestre del año 2018 se radicaron 127 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 segundo 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 medio personal.

**Tabla No.1**

| MEDIO PARTICIPACION CIUDADANA | 1ER TRIMESTRE | 2DO TRIMESTRE | ACUMULADO  | RELACION PORCENTUAL |
|-------------------------------|---------------|---------------|------------|---------------------|
| PERSONAL                      | 26            | 33            | 59         | 28%                 |
| CORREO ELECTRONICO            | 35            | 69            | 104        | 50%                 |
| CORREO CERTIFICADO            | 10            | 8             | 18         | 9%                  |
| WEB                           | 12            | 17            | 29         | 14%                 |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>83</b>     | <b>127</b>    | <b>210</b> | <b>100%</b>         |



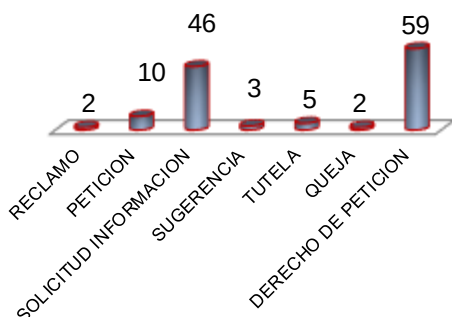
### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR TIPO

De las 127 PQRDs recibidas en el segundo trimestre de 2018, el 44.3% corresponde a derechos de petición, el 37.18% a solicitudes de información, el 7.1% a peticiones, el 5.2% a tutelas, el 2.4% a sugerencias y quejas, y el 1.4% a reclamos. En la tabla No.2 se detalla el número de solicitudes por tipo de los dos trimestres y el porcentaje acumulado, en la gráfica No.3 se visualiza las cantidades por tipo del segundo trimestre y en la gráfica No.4 la relación porcentual acumulada por tipo de PQRDs durante el segundo semestre de 2018.

**Tabla No.2**

| TIPO                  | 1ER TRIMESTRE | 2DO TRIMESTRE | ACUMULADO  | RELACION PORCENTUAL |
|-----------------------|---------------|---------------|------------|---------------------|
| RECLAMO               | 1             | 2             | 3          | 1,4%                |
| PETICION              | 5             | 10            | 15         | 7,1%                |
| SOLICITUD INFORMACION | 32            | 46            | 78         | 37,1%               |
| SUGERENCIA            | 2             | 3             | 5          | 2,4%                |
| TUTELA                | 6             | 5             | 11         | 5,2%                |
| QUEJA                 | 3             | 2             | 5          | 2,4%                |
| DERECHO DE PETICION   | 34            | 59            | 93         | 44,3%               |
| <b>TOTAL PQR</b>      | <b>83</b>     | <b>127</b>    | <b>210</b> | <b>100%</b>         |

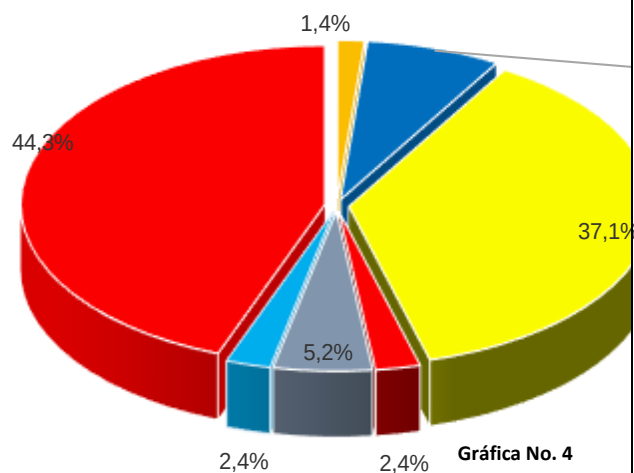
**PQRDs POR TIPO  
SEGUNDO TRIMESTRE VIGENCIA  
2018**



**Gráfica No.3**

**PQRDS 2018 POR TIPO RELACION PURCENTUAL  
2018**

**Gráfica No.4**



**Gráfica No. 4**

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

En la tabla N° 3. se pueden observar el total de PQRDs recibidas en el segundo trimestre por las diferentes dependencias áreas o grupos, mostrando la relación porcentual acumulada del área de mayor a menor número de PQRDs así: área Desarrollo y Bienestar Social, Cartera, Dirección administrativa y financiera, área jurídica, Cesantías, área de crédito, Gerencia, Talento humano, Centro médico, tesorería, Colegio y contratación; de igual forma en la Gráfica No.5 se observa la variación entre áreas en el segundo trimestre de 2018.

**Tabla No.3**

| AREA ENCARGADA              | 1ER TRIMESTRE | 2DO TRIMESTRE | ACUMULADO  | RELACION PORCENTUAL |
|-----------------------------|---------------|---------------|------------|---------------------|
| GERENCIA                    | 3             | 7             | 10         | 4,8%                |
| CREDITO                     | 7             | 5             | 12         | 5,7%                |
| CESANTIAS                   | 11            | 8             | 19         | 9,0%                |
| CARTERA                     | 15            | 16            | 31         | 14,8%               |
| DIR. BIENESTAR Y DESARROLLO | 14            | 50            | 64         | 30,5%               |
| TESORERIA                   | 1             | 4             | 5          | 2,4%                |
| CONTRATACION                |               | 2             | 2          | 1,0%                |
| TALENTO HUMANO              | 4             | 2             | 6          | 2,9%                |
| DIRECCION ADM Y FINAN       | 10            | 20            | 30         | 14,3%               |
| COLEGIO                     | 3             | 1             | 4          | 1,9%                |
| CENTRO MEDICO               | 2             | 4             | 6          | 2,9%                |
| GRUPO JURIDICO              | 13            | 8             | 21         | 10,0%               |
| <b>TOTAL</b>                | <b>83</b>     | <b>127</b>    | <b>210</b> | <b>100,0%</b>       |

**PQRDs POR AREA EN EL SEGUNDO TRIMESTRE 2018**



**Gráfica No.5**

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

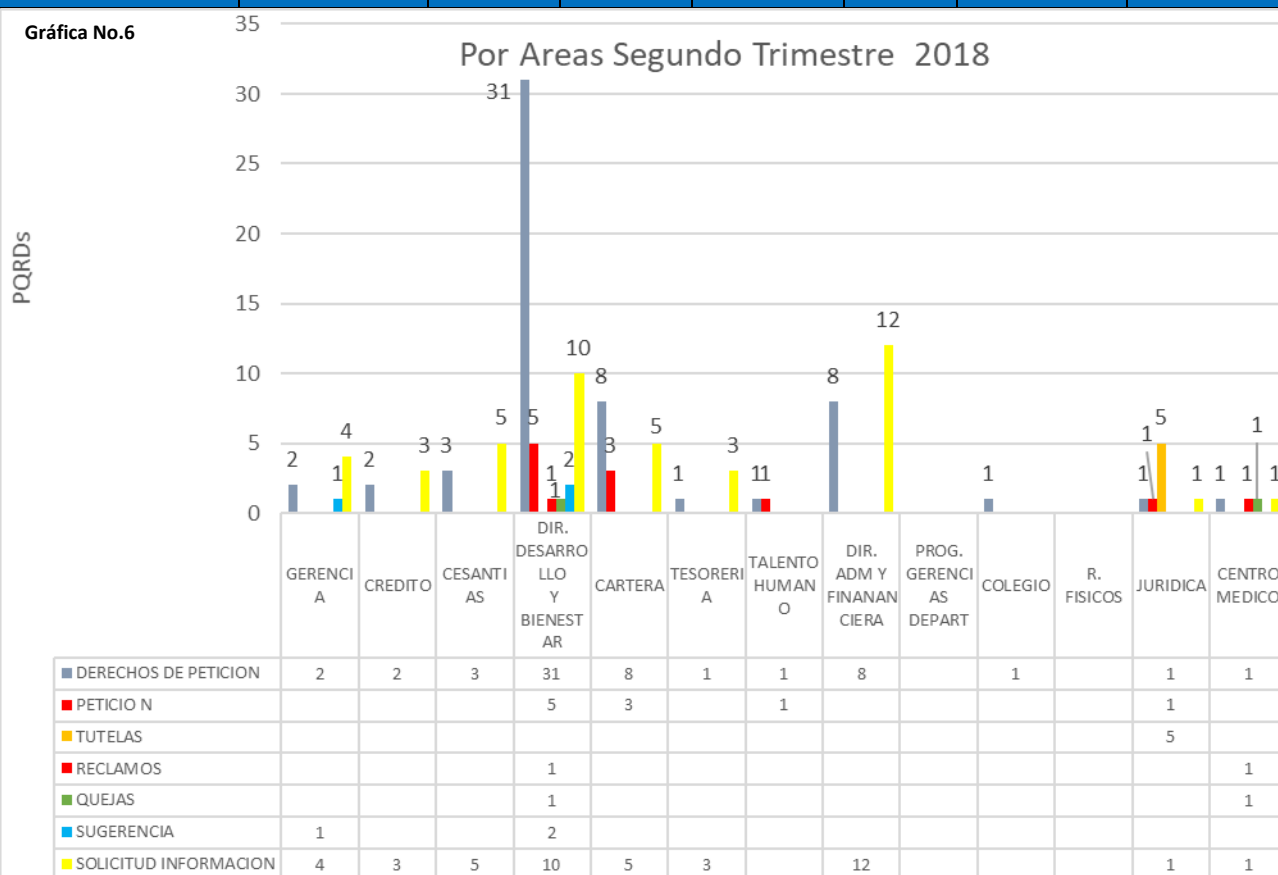
Durante el segundo trimestre del 2018 se recibieron Derechos de petición, solicitudes de información, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y tutelas, se radicaron a las siguientes áreas de la entidad: área Desarrollo y Bienestar Social, Dirección administrativa y financiera, cartera, área jurídica, Cesantías, área de crédito, Gerencia, Talento humano, Centro médico, tesorería, Colegio y contratación; de acuerdo con la información que se muestra en la tabla N° 4. De igual manera se puede observar en la gráfica N° 6 la variación por áreas, evidenciando que el área de la Dirección y Desarrollo y el área de la Dirección administrativa y financiera cuentan con el mayor número de PQRDs.

**Tabla No.4**

| AREA                        | DERECHOS DE PETICION | PETICION  | TUTELAS  | RECLAMOS | QUEJAS   | SUGERENCIA | SOLICITUD INFORMACION | TOTAL      |
|-----------------------------|----------------------|-----------|----------|----------|----------|------------|-----------------------|------------|
| GERENCIA                    | 2                    |           |          |          |          | 1          | 4                     | 7          |
| CREDITO                     | 2                    |           |          |          |          |            | 3                     | 5          |
| CESANTIAS                   | 3                    |           |          |          |          |            | 5                     | 8          |
| DIR. DESARROLLO Y BIENESTAR | 31                   | 5         |          | 1        | 1        | 2          | 10                    | 50         |
| CARTERA                     | 8                    | 3         |          |          |          |            | 5                     | 16         |
| TESORERIA                   | 1                    |           |          |          |          |            | 3                     | 4          |
| TALENTO HUMANO              | 1                    | 1         |          |          |          |            |                       | 2          |
| DIR. ADM Y FINANCIERA       | 8                    |           |          |          |          |            | 12                    | 20         |
| PROG. GERENCIAS DEPART      |                      |           |          |          |          |            |                       | 0          |
| COLEGIO                     | 1                    |           |          |          |          |            |                       | 1          |
| R. FISICOS                  |                      |           |          |          |          |            |                       | 0          |
| JURIDICA                    | 1                    | 1         | 5        |          |          |            | 1                     | 8          |
| CENTRO MEDICO               | 1                    |           |          | 1        | 1        |            | 1                     | 4          |
| CONTRATACION                |                      |           |          |          |          |            | 2                     | 2          |
| <b>TOTAL</b>                | <b>59</b>            | <b>10</b> | <b>5</b> | <b>2</b> | <b>2</b> | <b>3</b>   | <b>46</b>             | <b>127</b> |

**Gráfica No.6**

Por Areas Segundo Trimestre 2018



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

1. El promedio en los tiempos de respuesta de las PQRDS durante el segundo trimestre de 2018 fue de catorce (14) días hábiles.
2. De las 127 PQRDs recibidas durante el segundo trimestre de 2018, se evidencia que se ha dado respuesta a 113 PQRDs que equivale al 88.97% de las mismas.
3. Se continúa recomendando a las áreas citar el número de radicado en las respuestas de las pqrds para facilitar el proceso de seguimiento de las mismas, de igual manera se solicita remitir a Atención al usuario o subir la respuesta al radicado, cuando estas sean otorgadas y/o remitidas por correo electrónico para su respectiva evidencia en el aplicativo.
4. Se recomienda a las áreas (que tienen PQRDs pendientes de respuesta), para que se utilice adecuadamente el aplicativo de gestión documental Alfabet, y se dé respuesta en los tiempos establecidos 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.
5. Se recomienda a los líderes de área, para que, al cierre del tercer trimestre, todas las PQRDs se encuentren tramitadas.
6. Las PQRDs recibidas en el segundo trimestre de 2018, a las cuales se han vencido los términos y 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      |
|-----------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 11800533              | SOLICITUD INFORMACION | PETICION INFORMACION                                           | DIR ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA    |
| 11801469              | DERECHO DE PETICION   | PETICION DE INFORMACION                                        | DIR. DESARROLLO Y BIENESTAR SOCIAL |
| 11801584              | PETICION              | PETICION SOLICITUD DE INFORMACION                              | COLEGIO                            |
| 11801634              | DERECHO DE PETICION   | TRASLADO POR COMPETENCIA DERECHO DE PETICION -RUTA COLEGIO CGR | DIR. DESARROLLO Y BIENESTAR SOCIAL |

7. Las PQRDs recibidas en el segundo trimestre de 2018, a las cuales no se evidencia respuesta por Alfanet 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   |
|-----------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 11803749              | DERECHO DE PETICION   | DERECHO DE PETICION RUTA ESCOLAR BARSA S,A                                                           | COLEGIO                         |
| 11803750              | SOLICITUD INFORMACION | GESTION VERIFICACION CORRECTA RETENCION Y TRASLADO DE RECURSOS CONTRIBUCION PARAFISCAL UNIV NACIONAL | DIR ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA |
| 11803785              | SUGERENCIA            | SUGERENCIAS SOBRE DISCIPLINAS DEPORTIVAS                                                             | DIR DESARROLLO Y BIENESTAR      |
| 11803792              | SOLICITUD INFORMACION | TRASLADO OFICIO CON TRASLADO N 2018ER0038613DEL 18-04-2018                                           | DIR DESARROLLO Y BIENESTAR      |
| 11803914              | DERECHO DE PETICION   | DERECHO DE PETICION                                                                                  | DIR ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA |
| 11804051              | SOLICITUD INFORMACION | Liquidación del Contrato No. 0148 de 2016. CONSULTORIA Y CONSTRUCCIONES CIVILES LTDA                 | DIR ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA |
| 11804053              | SOLICITUD INFORMACION | SOLICITUD ACLARACION INFORME DE VERIFICACION-INVITACION PUBLICA CUANTIA N° IP-012-2018.              | CONTRATACION                    |
| 11804232              | SOLICITUD INFORMACION | SOLICITUD SEGUIMIENTO ESTUDIO PREVIOS CONTRATACION DOTACION - INCORFORMIDAD                          | DIR ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA |
| 11804807              | DERECHO DE PETICION   | DERECHO DE PETICION , A FUNCIONARIOS DE REGALIAS                                                     | JURIDICA                        |
| 11804964              | SOLICITUD INFORMACION | SOLICITUD LIQUIDACION CONTRATO 148 DE 2016                                                           | DIR DESARROLLO Y BIENESTAR      |
| 11804991              | DERECHO DE PETICION   | RECLAMACION POR NEGACION DEL DERECHO DE PETICION                                                     | DIR DESARROLLO Y BIENESTAR      |
| 11804995              | PETICION              | ALCANCE DERECHO PETICION RAD 11804840                                                                | DIR DESARROLLO Y BIENESTAR      |
| 11805077              | SOLICITUD INFORMACION | SOLICITUD INFORMACION EVALUACION DE DESEMPEÑO                                                        | DIR ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA |
| 11805220              | SOLICITUD INFORMACION | SOLICITUD INFORMACION AVANCES PLAN DE BIENESTAR 2018                                                 | DIR DESARROLLO Y BIENESTAR      |

## **RECOMENDACIONES REALIZADAS POR LOS USUARIOS DEL FONDO DE BIENESTAR SOCIAL**

Durante el segundo 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.