

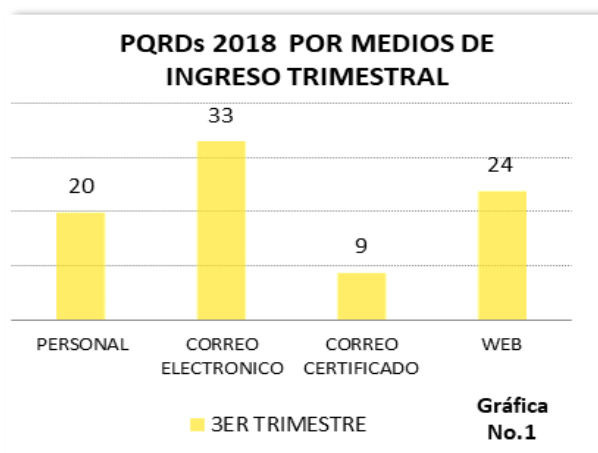
INFORME PQRDs TERCER TRIMESTRE 2018

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

Durante el tercer trimestre del año 2018 se radicaron 86 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 tercer 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 página Web.

Tabla No.1

MEDIO PARTICIPACION CIUDADANA	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
PERSONAL	26	33	20	79	27%
CORREO ELECTRONICO	35	69	33	137	46%
CORREO CERTIFICADO	10	8	9	27	9%
WEB	12	17	24	53	18%
TOTAL	83	127	86	296	100%



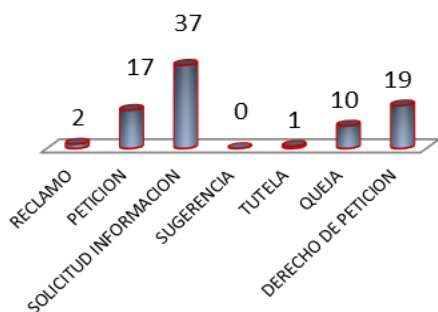
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR TIPO

De las 86 PQRDs recibidas en el tercer trimestre de 2018, como se muestra en la tabla 2, el 38.9% corresponde a solicitudes de información, el 37.8% a derechos de petición, el 10.8% a peticiones, el 5.1% a quejas, el 4.1% a tutelas, el 1.7% a sugerencias y reclamos. De igual manera se detalla el número de solicitudes por tipo de los tres trimestres y el porcentaje acumulado, en la gráfica No.3 se visualiza las cantidades por tipo únicamente del tercer trimestre y en la gráfica No.4 la relación porcentual acumulada por tipo de PQRDs durante el tercer trimestre de 2018.

Tabla No.2

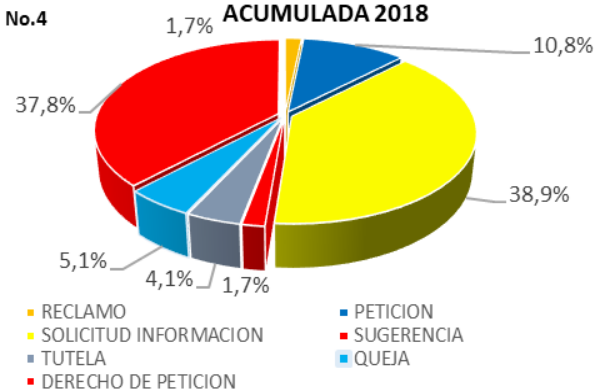
TIPO	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
RECLAMO	1	2	2	5	1,7%
PETICION	5	10	17	32	10,8%
SOLICITUD INFORMACION	32	46	37	115	38,9%
SUGERENCIA	2	3	0	5	1,7%
TUTELA	6	5	1	12	4,1%
QUEJA	3	2	10	15	5,1%
DERECHO DE PETICION	34	59	19	112	37,8%
TOTAL PQR	83	127	86	296	100%

PQRDs 2018 POR TIPO TRIMESTRAL



Gráfica No.3

Gráfica No.4 PQRDs 2018 POR TIPO RELACION PORCENTUAL ACUMULADA 2018



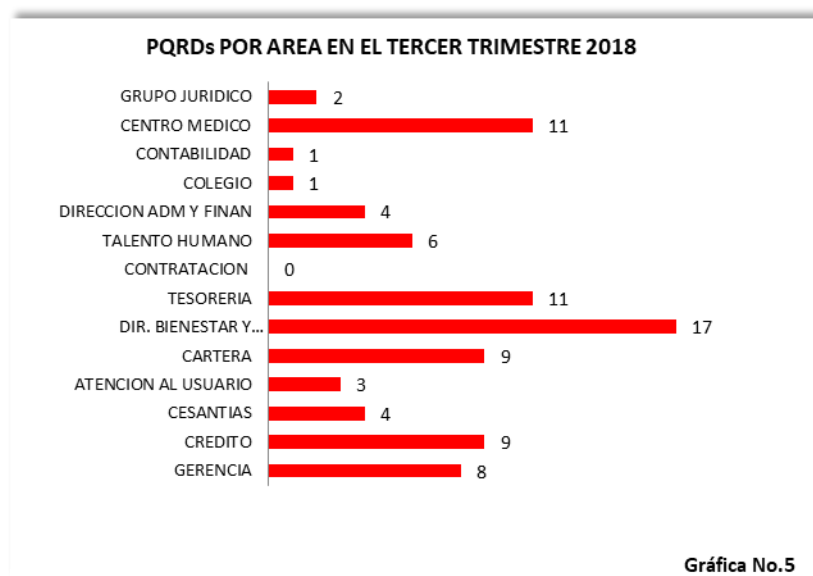
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR ÁREAS

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

Tabla No.3

AREA ENCARGADA	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
GERENCIA	3	7	8	18	6,1%
CREDITO	7	5	9	21	7,1%
CESANTIAS	11	8	4	23	7,8%
ATENCION AL USUARIO	0	0	3	3	1,0%
CARTERA	15	16	9	40	13,5%

DIR. BIENESTAR Y DESARROLLO	14	50	17	81	27,4%
TESORERIA	1	4	11	16	5,4%
CONTRATACION	0	2	0	2	0,7%
TALENTO HUMANO	4	2	6	12	4,1%
DIRECCION ADM Y FINAN	10	20	4	34	11,5%
COLEGIO	3	1	1	5	1,7%
CONTABILIDAD	0	0	1	1	0,3%
CENTRO MEDICO	2	4	11	17	5,7%
GRUPO JURIDICO	13	8	2	23	7,8%
TOTAL	83	127	86	296	100,0%

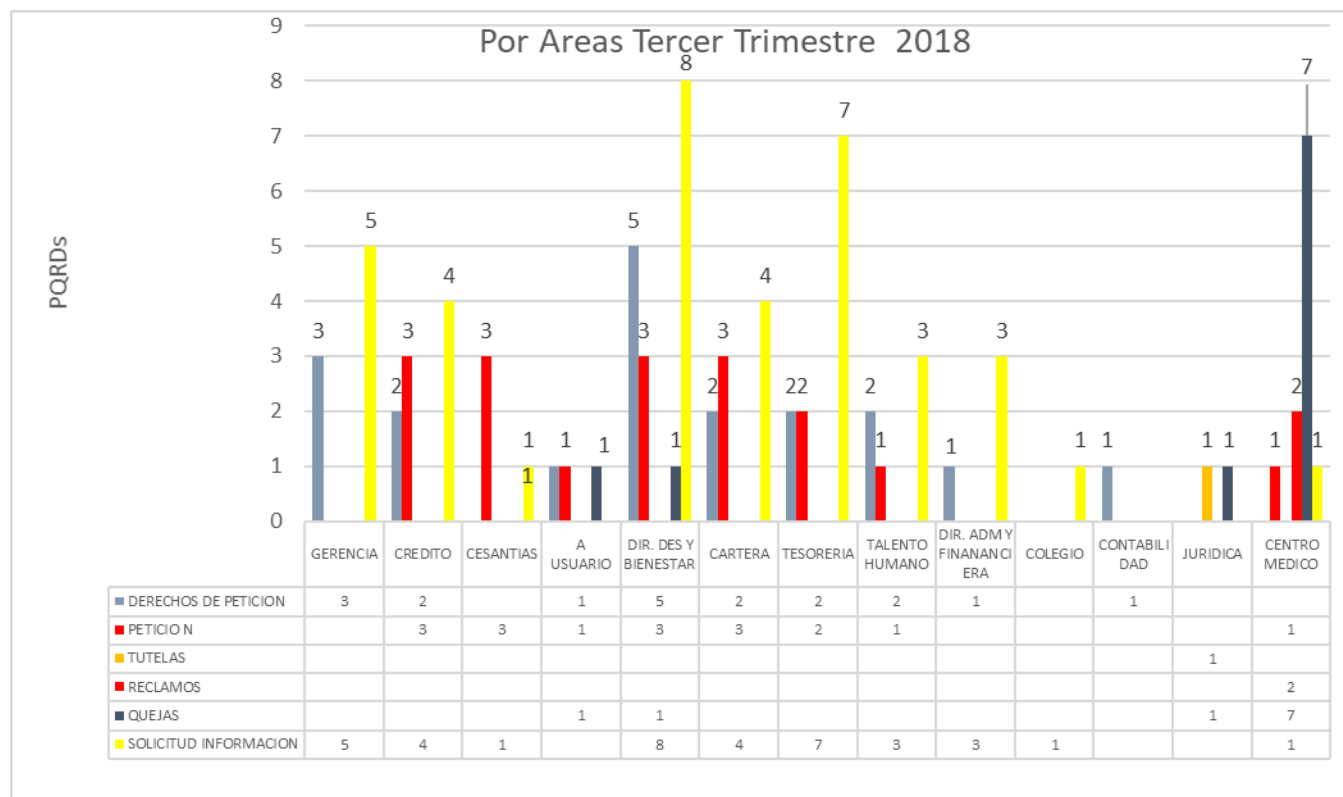


PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR TIPO Y ÁREA

Durante el tercer 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: Gerencia, crédito, cesantías, atención al usuario, Dirección administrativa, Desarrollo y Bienestar Social, cartera, tesorería, talento humano, Centro médico, Colegio y área jurídica; 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 la Dirección de Desarrollo y Bienestar, el área de tesorería y el centro médico; en el tercer trimestre cuentan con el mayor número de PQRDs.

Tabla No.4

AREA	DERECHOS DE PETICION	PETICION	TUTELAS	RECLAMOS	QUEJAS	SOLICITUD INFORMACION	TOTAL
GERENCIA	3					5	8
CREDITO	2	3				4	9
CESANTIAS		3				1	4
A USUARIO	1	1			1		3
DIR. DES Y BIENESTAR	5	3			1	8	17
CARTERA	2	3				4	9
TESORERIA	2	2				7	11
TALENTO HUMANO	2	1				3	6
DIR. ADM Y FINANCIERA	1					3	4
COLEGIO						1	1
CONTABILIDAD	1						1
JURIDICA			1		1		2
CENTRO MEDICO		1		2	7	1	11
TOTAL	19	17	1	2	10	37	86



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

1. El promedio en los tiempos de respuesta de las PQRDS durante el tercer trimestre de 2018 fue de siete (07) días hábiles.
2. De las 86 PQRDs recibidas durante el tercer trimestre de 2018, se evidencia que se ha dado respuesta a 63 PQRDs que equivale al 72.26% 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 de 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 Directores y profesionales de área, para que máximo a mediados del mes de noviembre de 2018, todas las PQRDs se encuentren tramitadas, ya que finalizando la presente vigencia se debe rendir cuentas a la AGR.
6. Las PQRDs recibidas en el primer y 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	NOMBRE RESPONSABLE
11801469	DERECHO DE PETICION	PETICION DE INFORMACION	Director Operativo G19 Dir. Desarrollo Iveth Paola Pimienta Barrios
11801584	PETICION	PETICION SOLICITUD DE INFORMACION	Rector Colegio - Docente Rector - Gilma Amparo Mayorga Caicedo
11801634	DERECHO DE PETICION	TRASLADO POR COMPETENCIA DERECHO DE PETICION -RUTA COLEGIO CGR	Director Operativo G19 Dir. Desarrollo Iveth Paola Pimienta Barrios
11803749	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION RUTA ESCOLAR BARSA S,A	Rector Colegio - Docente Rector - Gilma Amparo Mayorga Caicedo
11803750	SOLICITUD INFORMACION	GESTION VERIFICACION CORRECTA RETENCION Y TRASLADO DE RECURSOS CONTRIBUCION PARAFISCAL UNIV NACIONAL	Profesional Esp G14 - Tesorería - Ana Adelina Duarte Quintero
11803792	SOLICITUD INFORMACION	TRASLADO OFICIO CON TRASLADO N 2018ER0038613DEL 18-04-2018	Director Operativo G19 Dir. Desarrollo Iveth Paola Pimienta Barrios
11804051	SOLICITUD INFORMACION	Liquidación del Contrato No. 0148 de 2016. CONSULTORIA Y CONSTRUCCIONES CIVILES LTDA	Enc Recursos Físicos Nicolás Pineda

11804964	SOLICITUD INFORMACION	SOLICITUD LIQUIDACION CONTRATO 148 DE 2016	Enc Recursos Físicos Nicolás Pineda
11805077	SOLICITUD INFORMACION	SOLICITUD INFORMACION EVALUACION DE DESEMPEÑO	Asesor 10. HERALDO NELSON URREGO ACOSTA

7. Las PQRDs recibidas en el tercer trimestre de 2018, a las cuales 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
11805609	SOLICITUD INFORMACION	SOLICITUD CONCEPTO	DIR DESARROLLO Y BIENESTAR
11805989	SOLICITUD INFORMACION	DOCUMENTOS SOLICITANDO ESPACIO PARA ENSAYO GIMNASIO	DIR DESARROLLO Y BIENESTAR
11806163	SOLICITUD INFORMACION	CONVOCATORIA PARA LA JORNADA DE FORMACIÓN PEDAGÓGICA DE LA MESA DISTRITAL DE CABILDANTES ESTUDIANTILES A REALIZARSE EL 30 DE JULIO DE 2018	COLEGIO
11806165	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION SOLICITUD CASTIGO CARTERA Y LEVANTAMIENTO DE HIPOTECA	CONTABILIDAD
11806314	PETICION	SOLICITUD NUMERO DE EMPLEADOS DE AÑO 2010 A 2015 DE FBSCGR.	TALENTO HUMANO
11806416	SOLICITUD INFORMACION	DOCUMENTO SOLICITANDO INFORMACION DE LOS MIEMBROS DE RECUPERACION DE CARTERA Y DE SANEAMIENTO CONTABLE DE LA ENTIDAD DESDE DIC 2012 HASTA MARZO 2014	TALENTO HUMANO
11806476	PETICION	POR FAVOR ENVIARME EL FORMATO DE APOYOS UNIVERSITARIOS, TENIENDO EN CUENTA QUE EL AÑEXO A LA CIRCULAR ESTÁ BORROSO	DIR DESARROLLO Y BIENESTAR
11806562	QUEJA	COMENTARIO DISPLICENTE DE FUNCIONARIO DEL FONDO CON UNA MENOR DE 8 AÑOS EN VISITA CGR	DIR DESARROLLO Y BIENESTAR
11806602	SOLICITUD INFORMACION	SOLICITUD INFORMACION EMPRESA FILTEX	DIR ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
11806724	DERECHO DE PETICION	CERTIFICADO DE INGRESOS Y RETENCIONES	TESORERIA
11806960	PETICION	SOLICITO SU COLABORACIÓN CON EL ENVIO DEL CERTIFICADO DE RETENCIÓN OP DESCUENTOS REALIZADOS A HDI SEGUROS DE VIDA SA	TESORERIA
11807076	SOLICITUD INFORMACION	SOLICITO CERTIFICAR LA RELACIÓN DE LA TOTALIDAD DE LOS PAGOS DE APOYOS EDUCATIVOS REALIZADO POR ESA ENTIDAD - FBSCGR A TODOS LOS TRABAJADORES DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA DESDE EL AÑO 2014 HASTA 2018, EN LA CUAL SE DETALLE LA FECHA DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS Y EL VALOR Y FECHA DEL GIRO	TESORERIA
11807077	SOLICITUD INFORMACION	FAVOR ENVIAR COPIA DE TODOS LOS ACUERDOS Y RESOLUCIONES (NO CIRCULARES) QUE REGLAMENTAN EL APOYO EDUCATIVO PARA LOS HIJOS DE LOS FUNCIONARIOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA EN EL NIVEL DESCONCENTRADO INCLUYENDO TODAS SUS MODIFICACIONES Y VIGENCIAS.	DIR DESARROLLO Y BIENESTAR
11807198	SOLICITUD INFORMACION	SOLICITUD CERTIFICACION BANCARIA CUENTA FONDO BIENESTAR	TESORERIA
11807274	SOLICITUD INFORMACION	ME PERMITO SOLICITAR MUY RESPETUOSAMENTE SE SIRVA INFORMARME QUÉ PORCENTAJE SE RECONOCE DEL VALOR DE LA MATRÍCULA EN LOS APOYOS EDUCATIVOS UNIVERSITARIOS	DIR DESARROLLO Y BIENESTAR

11807285	SOLICITUD INFORMACION	REQUERIMIENTO APORTES PARAFICALES	TALENTO HUMANO
11807323	SOLICITUD INFORMACION	DOCUMENTO SOLICITUD DE UNA REUNION PARA HACER SEGUIMIENTO A LOS ACUERDOS LABORALES	GERENCIA
11807491	DERECHO DE PETICION	SOLICITUD DOCUMENTOS E INFORMACIÓN REFERENTE A PÓLIZA DE VIDA	DIR DESARROLLO Y BIENESTAR
11807513	SOLICITUD INFORMACION	SOLICITUD INFORMACION COPIA CONSIGNACION CESANTIAS	TESORERIA
11807516	SOLICITUD INFORMACION	SABER SI HAY CONVENIO CON POLICÍA NACIONAL CESAP-BOGOTÁ,	DIR DESARROLLO Y BIENESTAR
11807806	SOLICITUD INFORMACION	SOLICITUD. INFORMACION	DIR DESARROLLO Y BIENESTAR
11807837	QUEJA	QUEJA- ATENCION CENTRO MEDICO	CENTRO MEDICO
11807932	PETICION	TRÁMITE DE REGISTRO COMO USUARIO DEL CENTRO MEDICO DEL FONDO DE BIENESTAR SOCIAL DE LA CGR. SE ANEXA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA DICHO PROCESO.	CENTRO MEDICO

RECOMENDACIONES REALIZADAS POR LOS USUARIOS DEL FONDO DE BIENESTAR SOCIAL

Durante el tercer 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.