

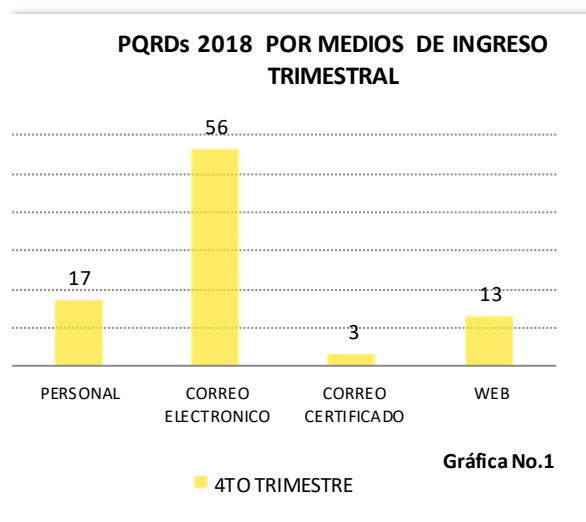
INFORME PQRDs CUARTO TRIMESTRE 2018

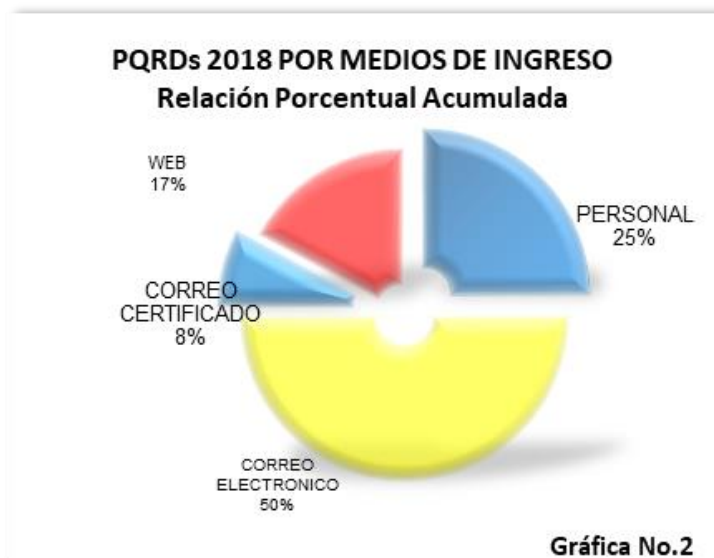
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR MEDIOS DE INGRESO

Durante el cuarto trimestre del año 2018 se radicaron 89 PQRDs como se muestra en la tabla N° 1 y grafica N°1; los medios de ingreso o participación ciudadana fueron por medio personal, correo electrónico, correo certificado y pagina Web. También se puede observar en la tabla N° 1 y grafica N° 2 que el acumulado de todos los trimestres de la vigencia 2018 fue de 385 PQRDs, donde se detalla las cantidades por medios de ingreso y la relación porcentual acumulada resaltando que la mayor participación de PQRDs. fueron recepcionadas por correo electrónico y medio personal.

Tabla No.1

MEDIO PARTICIPACION CIUDADANA	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	4TO TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
PERSONAL	26	33	20	17	96	25%
CORREO ELECTRONICO	35	69	33	56	193	50%
CORREO CERTIFICADO	10	8	9	3	30	8%
WEB	12	17	24	13	66	17%
TOTAL	83	127	86	89	385	100%



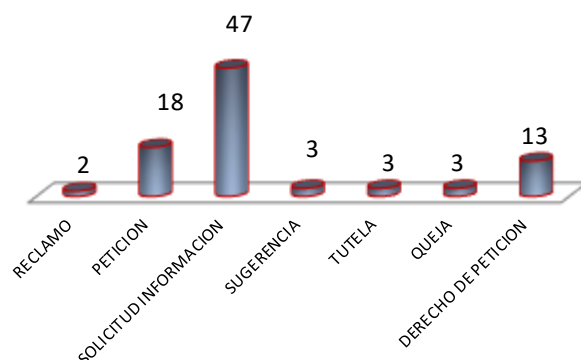


PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR TIPO

En la tabla N° 2 se detallan las 385 PQRDs recibidas durante la vigencia de 2018 por tipo, donde el 42.1% corresponde a solicitudes de información, el 32.5% a derechos de petición, el 13% a peticiones, el 4.7% a quejas, el 3.9% a tutelas, el 2.1% a sugerencias y 1.8% a reclamos. De igual manera en la gráfica N° 4 se observa la relación porcentual acumulada en todos los trimestres; en la gráfica No.3 se visualiza las cantidades y el comportamiento de PQRDs por tipo únicamente del cuarto trimestre.

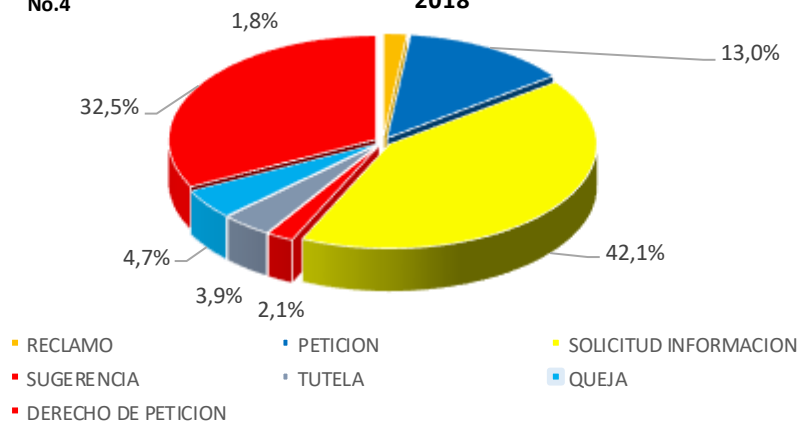
TIPO	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	4TO TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
RECLAMO	1	2	2	2	7	1,8%
PETICION	5	10	17	18	50	13,0%
SOLICITUD INFORMACION	32	46	37	47	162	42,1%
SUGERENCIA	2	3	0	3	8	2,1%
TUTELA	6	5	1	3	15	3,9%
QUEJA	3	2	10	3	18	4,7%
DERECHO DE PETICION	34	59	19	13	125	32,5%
TOTAL PQRDs	83	127	86	89	385	100%

PQRDs 2018 POR TIPO TRIMESTRAL



Gráfica No.3

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

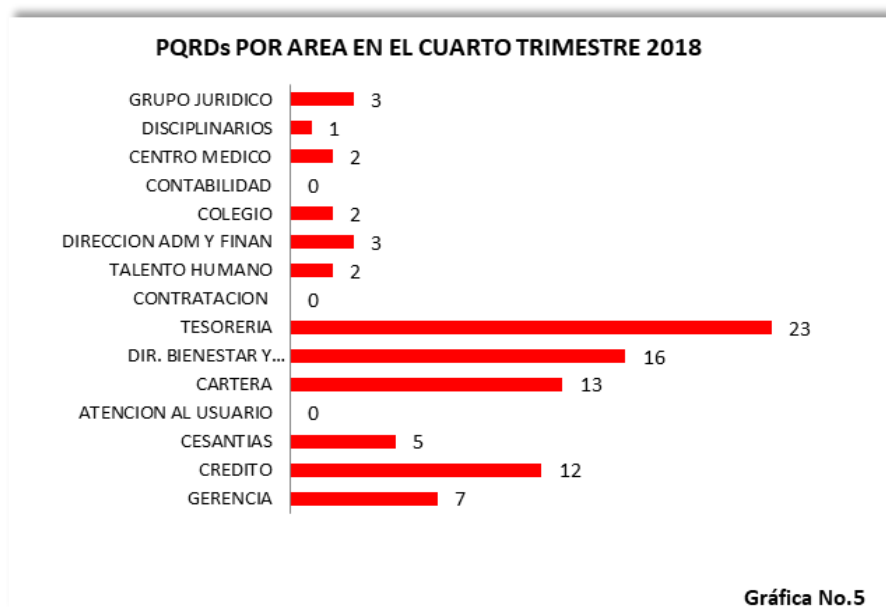


PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR ÁREAS

En la tabla N° 3. se relacionan las PQRDS que recibieron cada una de las áreas con su relación porcentual acumulada de mayor a menor número de PQRDS, para cada uno de los trimestres de la vigencia 2018 así: Dirección de Desarrollo y Bienestar Social, Cartera, Tesorería, Dirección administrativa y financiera, crédito, cesantías, área jurídica, Gerencia, centro médico, Talento humano, colegio, atención al usuario, contratación, disciplinarios y contabilidad; de igual forma en la Gráfica No.5 se observa la variación entre áreas en el cuarto trimestre de 2018.

Tabla No.3

AREA ENCARGADA	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	4TO TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
GERENCIA	3	7	8	7	25	6,5%
CREDITO	7	5	9	12	33	8,6%
CESANTIAS	11	8	4	5	28	7,3%
ATENCION AL USUARIO			3		3	0,8%
CARTERA	15	16	9	13	53	13,8%
DIR. BIENESTAR Y DESARROLLO	14	50	17	16	97	25,2%
TESORERIA	1	4	11	23	39	10,1%
CONTRATACION		2			2	0,5%
TALENTO HUMANO	4	2	6	2	14	3,6%
DIRECCION ADTIVA Y FINANCIERA	10	20	4	3	37	9,6%
COLEGIO	3	1	1	2	7	1,8%
CONTABILIDAD			1		1	0,3%
CENTRO MEDICO	2	4	11	2	19	4,9%
DISCIPLINARIOS				1	1	0,3%
GRUPO JURIDICO	13	8	2	3	26	6,8%
TOTAL	83	127	86	89	385	100,0%



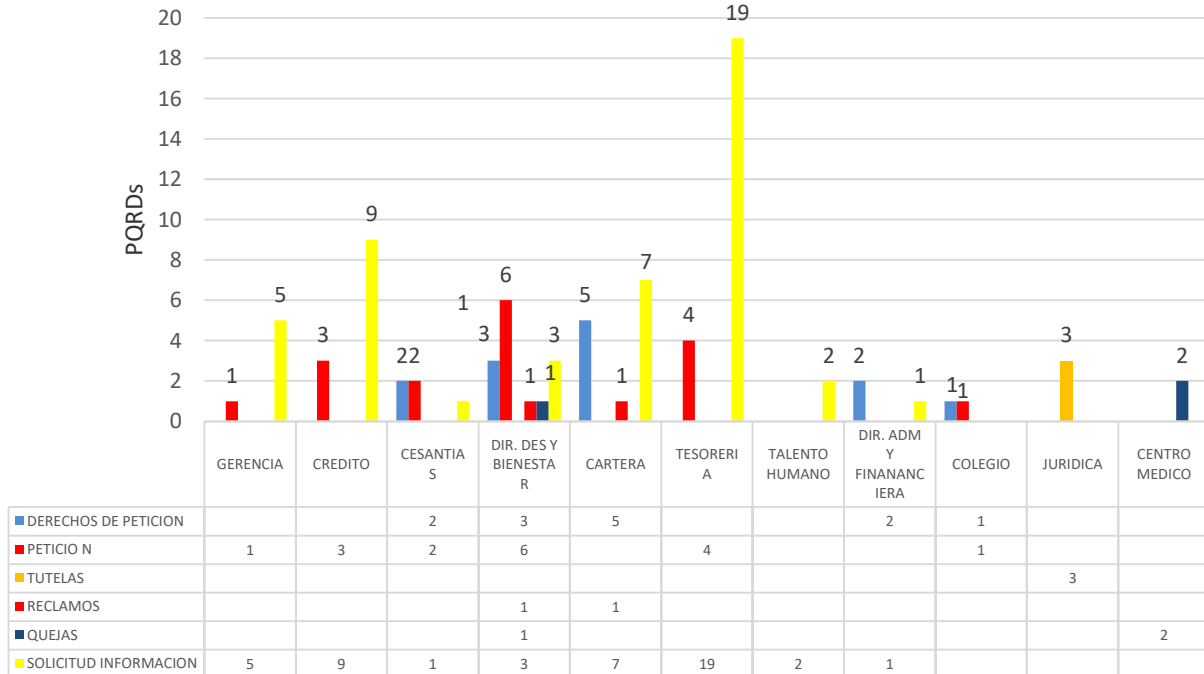
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR TIPO Y ÁREA

Durante el cuarto 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 cartera y tesorería en este trimestre cuentan con el mayor número de PQRDs.

Tabla No.4

AREA	DERECHO DE PETICION	PETICION	TUTELAS	RECLAMOS	QUEJAS	SUGERENCIA	SOLICITUD INFORMACION	TOTAL
GERENCIA		1				1	5	7
CREDITO		3					9	12
CESANTIAS	2	2					1	5
DIR. DES Y BIENESTAR	3	6		1	1	2	3	16
CARTERA	5			1			7	13
TESORERIA		4					19	23
TALENTO HUMANO							2	2
DIR. ADM Y FINANCIERA	2						1	3
COLEGIO	1	1						2
JURIDICA			3					3
CENTRO MEDICO					2			2
DISCIPLINARIOS		1						1
TOTAL	13	18	3	2	3	3	47	89

Por Areas Cuarto 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 cuarto trimestre de 2018 fue de doce (12) días hábiles.
2. De las 89 PQRDS recibidas durante el cuarto trimestre de 2018, se evidencia que se ha dado respuesta a 86 PQRDS que equivale al 97% de las mismas.
3. Durante la vigencia 2018 se recibieron 385 PQRDS de las que se evidencia que no se ha dado respuesta a 7 PQRDS que equivale al 1.8%
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 las mismas, de igual manera se solicita a las áreas subir la respuesta al radicado, cuando estas sean otorgadas y/o remitidas por correo electrónico para su respectiva evidencia en el aplicativo de gestión documental.
5. Se recomienda a las áreas (que tienen PQRDS pendientes de respuesta), que tengan en cuenta los tiempos establecidos para respuestas en cumplimiento de la ley y el procedimiento establecido, de tal manera que sea oportuna y eficiente, con ello se contribuye a evitar reiteración por parte del peticionario.

6. Se recomienda a todos los funcionarios del Fondo de Bienestar Social, para que se revise continuamente el aplicativo de alfanet, ya que por tramite en línea llegan también PQRDs, a las que de igual manera se les debe dar repuesta de forma oportuna y eficiente.
7. Las PQRDs recibidas durante la vigencia 2018, a las cuales se les 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	FECHA DE INGRESO	TIPO PQRDS	GRUPO O DEPENDENCIA ENCARGADA
11803750	23/04/2018	SOLICITUD INFORMACION	TESORERIA
11807076	23/08/2018	SOLICITUD INFORMACION	TESORERIA
11807491	5/09/2018	DERECHO DE PETICION	DIR DESARROLLO Y BIENESTAR
11807513	6/09/2018	SOLICITUD INFORMACION	TESORERIA
11809424	2/11/2018	SOLICITUD INFORMACION	TESORERIA
11811278	7/12/2018	PETICION	DIR DESARROLLO Y BIENESTAR
11811656	27/12/2018	DERECHO DE PETICION	DIR DESARROLLO Y BIENESTAR

8. Se solicita a los responsables de las PQRDs anteriormente relacionadas dar respuesta lo más pronto posible.

RECOMENDACIONES REALIZADAS POR LOS USUARIOS DEL FONDO DE BIENESTAR SOCIAL

Durante la vigencia 2018 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.