

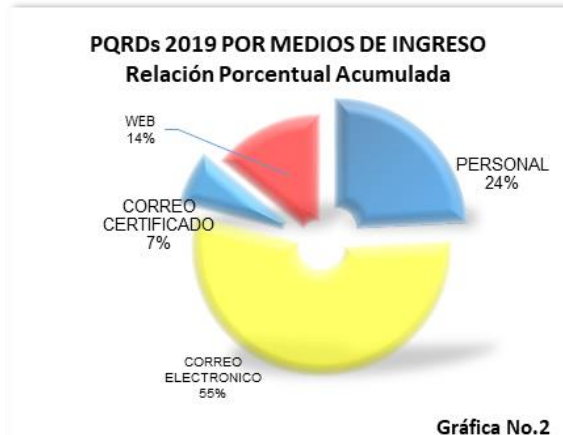
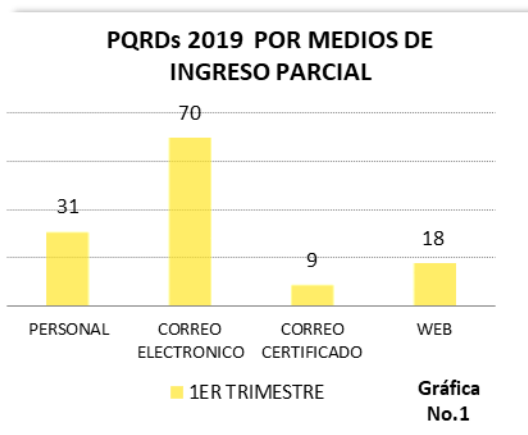
INFORME DE PQRDs PRIMER TRIMESTRE 2019

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

Durante el primer trimestre del año 2019 se radicarón 128 PQRDs como se muestra en la tabla N° 1 y gráfica N°1; los medios de ingreso o participación ciudadana fueron por medio personal, correo electrónico, correo certificado y página Web. En la gráfica 2 se observa la relación porcentual resaltando que la mayor participación de PQRDs. fueron recepcionadas por correo electrónico y medio personal.

Tabla No.1

MEDIO PARTICIPACION CIUDADANA	1ER TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
PERSONAL	31	31	24%
CORREO ELECTRONICO	70	70	55%
CORREO CERTIFICADO	9	9	7%
WEB	18	18	14%
TOTAL	128	128	100%

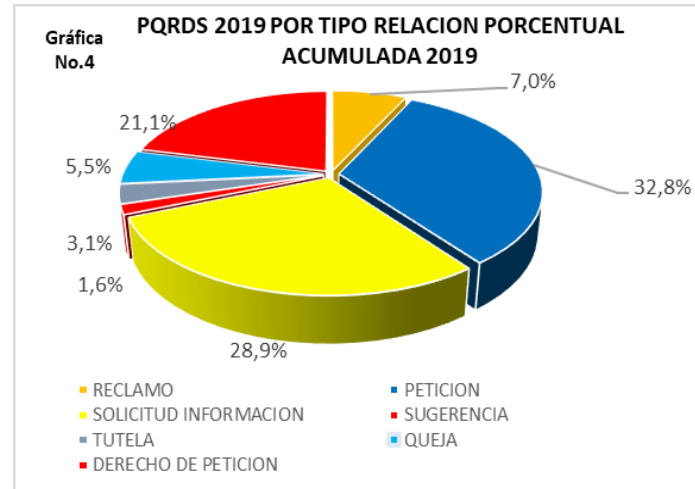
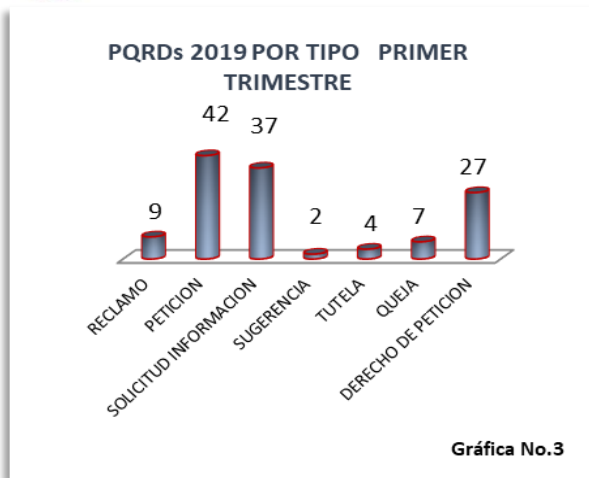


PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR TIPO

En la tabla N° 2 se detallan las 128 PQRDs recibidas durante el primer trimestre del 2019 por tipo, donde el 32.8% corresponde a peticiones, el 28.9% a solicitud peticiones de información, el 21.1% a derechos de peticiones, el 7.0% a reclamos, el 5.5% a quejas, el 3.1% a tutelas, el 1.6% a sugerencias. En la gráfica No.3 se visualiza las cantidades y el comportamiento de PQRDs por tipo durante el primer trimestre de 2019. De igual manera en la gráfica N° 4 se observa la relación porcentual de las mismas.

Tabla 2.

TIPO	1ER TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
RECLAMO	9	9	7,0%
PETICION	42	42	32,8%
SOLICITUD INFORMACION	37	37	28,9%
SUGERENCIA	2	2	1,6%
TUTELA	4	4	3,1%
QUEJA	7	7	5,5%
DERECHO DE PETICION	27	27	21,1%
TOTAL PQR	128	128	100%



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 de mayor a menor número de PQRDS durante el primer trimestre del 2019, así: Cartera, Tesorería, Dirección de Desarrollo y Bienestar Social, cesantías, área jurídica, Dirección Administrativa y financiera, Talento Humano, Gerencia, Crédito, centro médico, contabilidad, colegio, disciplinarios, Atención al usuario y sistemas; ver gráfica No.5

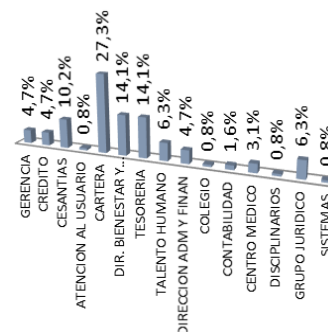
AREA ENCARGADA	1ER TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
GERENCIA	6	6	4,7%
CREDITO	6	6	4,7%
CESANTIAS	13	13	10,2%
ATENCION AL USUARIO	1	1	0,8%
CARTERA	35	35	27,3%
DIR. BIENESTAR Y DESARROLLO	18	18	14,1%
TESORERIA	18	18	14,1%
TALENTO HUMANO	8	8	6,3%
DIRECCION ADM Y FINAN	6	6	4,7%
COLEGIO	1	1	0,8%
CONTABILIDAD	2	2	1,6%
CENTRO MEDICO	4	4	3,1%
DISCIPLINARIOS	1	1	0,8%
GRUPO JURIDICO	8	8	6,3%
SISTEMAS	1	1	0,8%
TOTAL	128	128	100,0%

PQRDs POR AREA EN EL PRIMER TRIMESTRE 2019



Gráfica
No.5

**PQRDs POR AREA ENCARGADA
Relación Porcentual 2019**



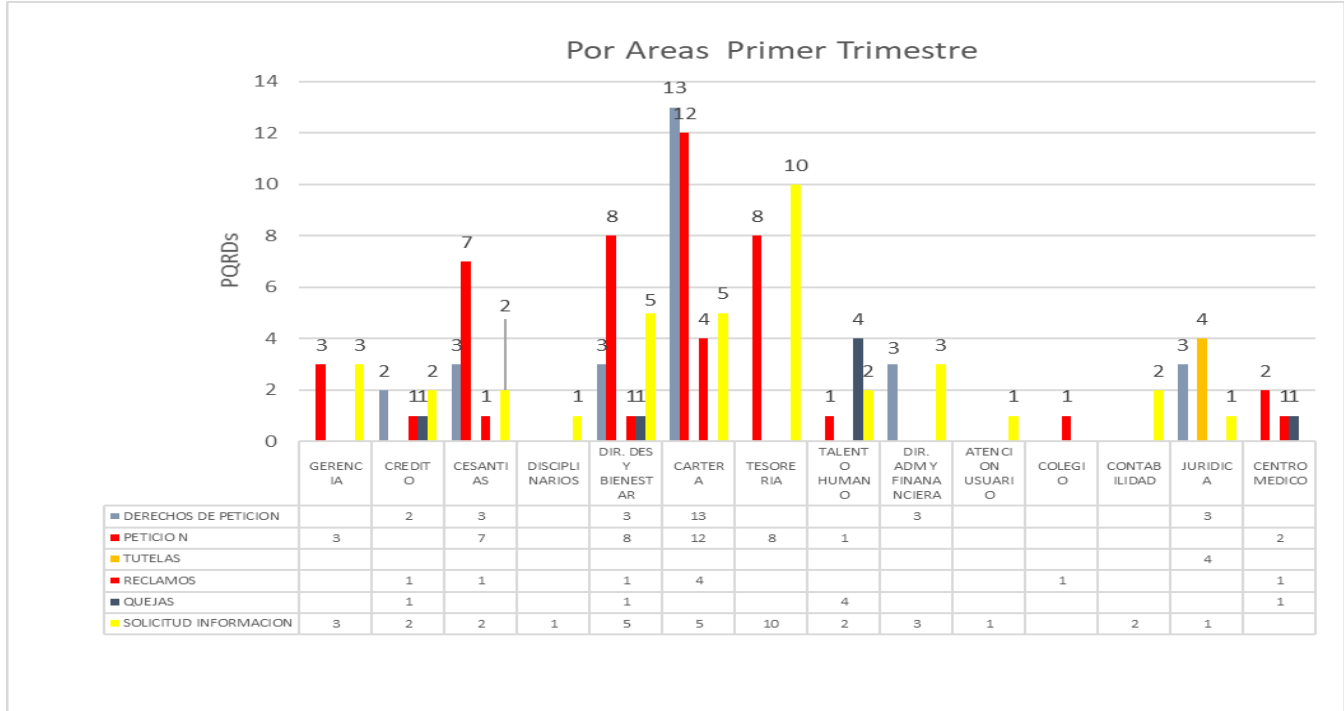
Gráfica
No.6

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

Durante el primer trimestre del 2019 se recibieron Derechos de petición, solicitudes de información, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y tutelas, que se radicaron a las siguientes áreas de la entidad: Gerencia, crédito, cesantías, Desarrollo y Bienestar Social, Cartera, Tesorería, Talento humano, Dirección administrativa y financiera, Centro médico, Colegio, contabilidad, sistemas, atención al usuario y área jurídica; de forma detallada 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 porcentual por áreas; evidenciando que Cartera fue el área con más PQRDS seguida del área tesorería y la dirección de Desarrollo.

Tabla No.4

AREA	DERECHOS DE PETICION	PETICIÓN	TUTELAS	RECLAMOS	QUEJAS	SUGERENCIA	SOLICITUD INFORMACION	TOTAL
GERENCIA		3					3	6
CRÉDITO	2			1	1		2	6
CESANTÍAS	3	7		1			2	13
DISCIPLINARIOS							1	1
DIR. DES Y BIENESTAR	3	8		1	1		5	18
CARTERA	13	12		4		1	5	35
TESORERIA		8					10	18
TALENTO HUMANO		1			4	1	2	8
DIR. ADM Y FINANCIERA	3						3	6
ATENCIÓN USUARIO							1	1
COLEGIO				1				1
CONTABILIDAD							2	2
JURIDICA	3		4				1	8
CENTRO MEDICO		2		1	1			4
SISTEMAS		1						1
TOTAL	27	42	4	9	7	2	37	128



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

1. Se socializó la actualización del procedimiento de PQRDS.
2. El promedio en los tiempos de respuesta de las PQRDS durante el primer trimestre de 2019 fue de cinco (5) días hábiles.
3. De las 128 PQRDs recibidas durante el primer trimestre de 2019, se evidencia que se ha dado respuesta a 120 PQRDs que equivale al 93.75% de las mismas; es importante tener en cuenta que de las 8 PQRDs sin respuesta, cinco (5) han superado el tiempo de respuesta.
4. Durante este periodo el 3.9% de las PQRDs recibidas se ha vencido el tiempo de respuesta.
5. Es de resaltar que la mayoría de las áreas han tomado en cuenta el procedimiento PQRDs sin embargo, 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.
6. 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.

7. 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.
8. De 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
11809424	2/11/2018	SOLICITUD INFORMACION	TESORERIA

9. Las PQRDs recibidas durante el primer trimestre de 2019 que no se evidencia respuesta, pero a tres PQRDs no se le han vencido los términos.

No. RADICADO RECIBIDO	FECHA DE INGRESO	TIPO PQRDS	GRUPO O DEPENDENCIA ENCARGADA
191000950	21/02/2019	DERECHO DE PETICION	DIR DESARROLLO Y BIENESTAR
191001254	5/03/2019	DERECHO DE PETICION	JURIDICA
191001419	8/03/2019	SOLICITUD INFORMACION	DIR DESARROLLO Y BIENESTAR
191001420	8/03/2019	DERECHO DE PETICION	JURIDICA
191001752	15/03/2019	SOLICITUD INFORMACION	JURIDICA
191002022	22/03/2019	PETICION	TESORERIA
191002136	29/03/2019	DERECHO DE PETICION	CARTERA
191002138	29/03/2019	DERECHO DE PETICION	CARTERA

10. 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 este periodo de 2019 no se han 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.