

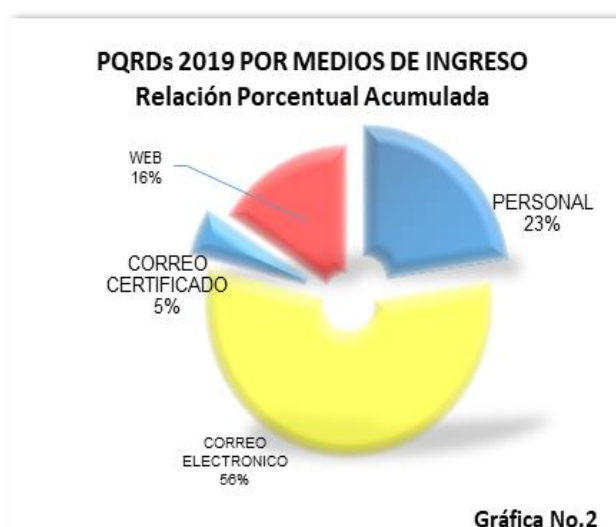
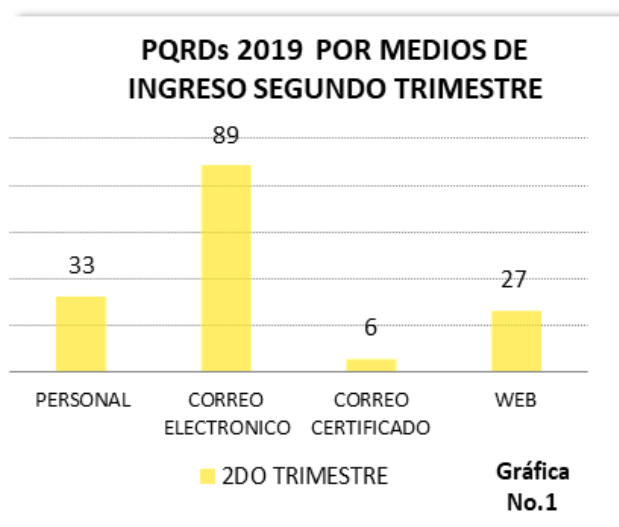
INFORME DE PQRDs SEGUNDO TRIMESTRE 2019

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

Durante el segundo trimestre del año 2019 se radicaron 155 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. En la gráfica 2 se observa 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	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
PERSONAL	31	33	64	21,3%
CORREO ELECTRONICO	70	89	159	57,4%
CORREO CERTIFICADO	9	6	15	3,9%
WEB	18	27	45	17,4%
TOTAL	128	155	283	100,0%



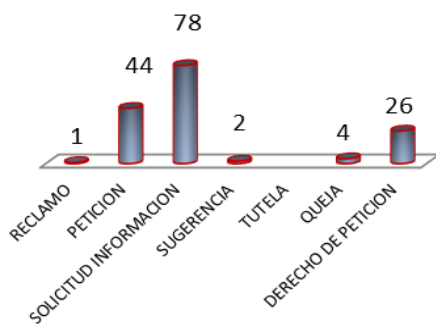
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR TIPO

En la tabla N° 2 se detallan las 155 PQRDs recibidas durante el segundo trimestre del 2019 por tipo, donde el 28.4% corresponde a peticiones, el 50.3% a solicitud peticiones de información, el 16.8% a derechos de peticiones, el 0.6% a reclamos, el 2.6% a quejas, el 1.3% a sugerencias. En la gráfica No.3 se visualiza las cantidades y el comportamiento de PQRDs por tipo durante el segundo trimestre de 2019. De igual manera en la gráfica N° 4 se observa la relación porcentual acumulada de los dos trimestres.

Tabla 2.

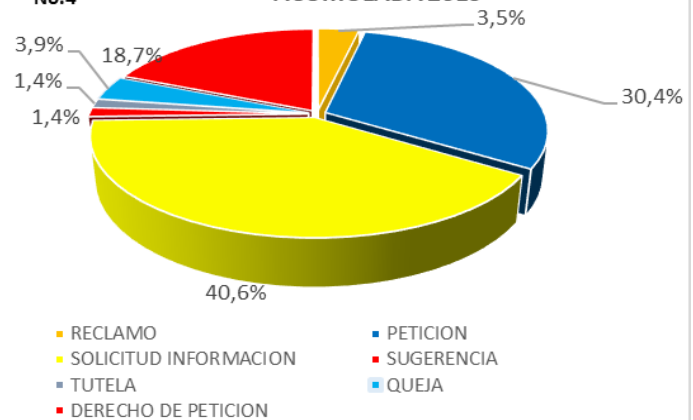
TIPO	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
RECLAMO	9	1	10	0,6%
PETICION	42	44	86	28,4%
SOLICITUD INFORMACION	37	78	115	50,3%
SUGERENCIA	2	2	4	1,3%
TUTELA	4		4	0,0%
QUEJA	7	4	11	2,6%
DERECHO DE PETICION	27	26	53	16,8%
TOTAL PQR	128	155	283	100%

PQRDs 2019 POR TIPO SEGUNDO TRIMESTRE



Gráfica No.3

Gráfica No.4 PQRDs 2019 POR TIPO RELACION PORCENTUAL ACUMULADA 2019



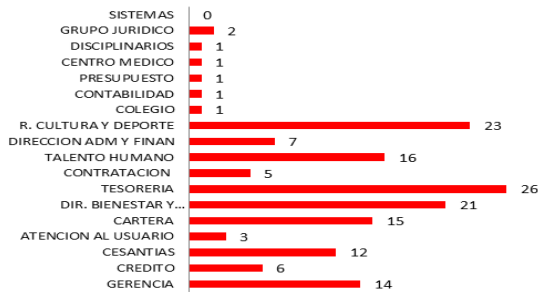
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR ÁREAS

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 recibidas durante el segundo trimestre del 2019, así: Tesorería, Recreación Cultura y Deporte, Dirección de Desarrollo y Bienestar Social, Talento Humano, Cartera, Gerencia, cesantías, Dirección Administrativa y financiera, crédito, área de contratación, Atención al usuario, Área jurídica, colegio, Centro Medico, contabilidad, disciplinarios. ver gráfica No.5

Tabla No.3

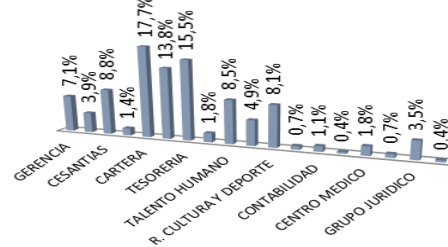
AREA ENCARGADA	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
GERENCIA	6	14	20	9,0%
CREDITO	5	6	11	3,9%
CESANTIAS	13	12	25	7,7%
ATENCION AL USUARIO	1	3	4	1,9%
CARTERA	35	15	50	9,7%
DIR. BIENESTAR Y DESARROLLO	18	21	39	13,5%
TESORERIA	18	26	44	16,8%
CONTRATACION		5	5	3,2%
TALENTO HUMANO	8	16	24	10,3%
DIRECCION ADM Y FINAN	7	7	14	4,5%
R. CULTURA Y DEPORTE		23	23	14,8%
COLEGIO	1	1	2	0,6%
CONTABILIDAD	2	1	3	0,6%
PRESUPUESTO		1	1	0,6%
CENTRO MEDICO	4	1	5	0,6%
DISCIPLINARIOS	1	1	2	0,6%
GRUPO JURIDICO	8	2	10	1,3%
SISTEMAS	1		1	0,0%
TOTAL	128	155	283	100,0%

PQRDs POR ÁREA EN EL SEGUNDO TRIMESTRE 2019



Gráfica No.5

**PQRDs POR ÁREA ENCARGADA
Relación Porcentual 2019**



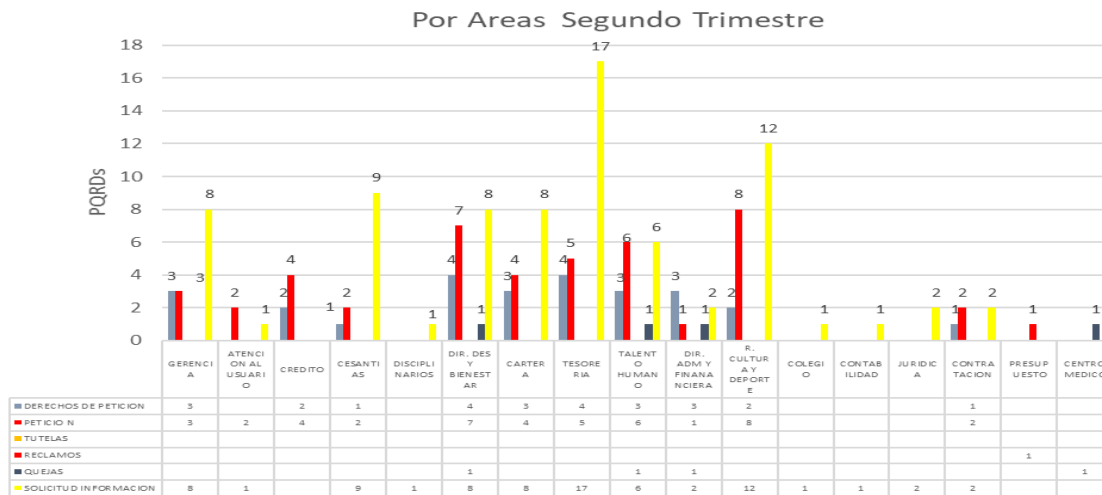
Gráfica No.6

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

Durante el segundo trimestre del 2019 se recibieron Derechos de petición, solicitudes de información, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, 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 Tesorería fue el área con más PQRDS seguida del Recreación cultura y Deporte y la Dirección de Desarrollo.

Tabla No.4

ÁREA	DERECHOS DE PETICIÓN	PETICIÓN	TUTELAS	RECLAMOS	QUEJAS	SUGERENCIA	SOLICITUD INFORMACION	TOTAL
GERENCIA	3	3					8	14
ATENCION AL USUARIO		2					1	3
CREDITO	2	4						6
CESANTIAS	1	2					9	12
DISCIPLINARIOS							1	1
DIR. DES Y BIENESTAR	4	7			1	1	8	21
CARTERA	3	4					8	15
TESORERIA	4	5					17	26
TALENTO HUMANO	3	6			1		6	16
DIR. ADM Y FINANCIERA	3	1			1		2	7
R. CULTURA Y DEPORTE	2	8				1	12	23
COLEGIO							1	1
CONTABILIDAD							1	1
JURIDICA							2	2
CONTRATACION	1	2					2	5
PRESUPUESTO				1				1
CENTRO MEDICO					1			1
SISTEMAS								0
TOTAL	26	44	0	1	4	2	78	155



Durante el segundo trimestre se realizó seguimiento a las PQRDs radicadas en cada una de las áreas de acuerdo con la evidencia del aplicativo de gestión documental; para verificación de respuesta a los usuarios, (última revisión 16 de julio de 2019) tal como se muestra en la tabla 5.

Tabla No.5

DEPENDENCIA	PQRDS CONTESTADAS	PQRDS SIN RESPUESTA	TOTAL RECIBIDAS	% EJECUCION PQRDS	% SIN RESPUESTA
GERENCIA	14		14	100%	0%
ATENCION AL USUARIO	3		3	100%	0%
CREDITO	6		6	100%	0%
CESANTIAS	12		12	100%	0%
DISCIPLINARIOS	1		1	100%	0%
DIR. DES Y BIENESTAR	16	5	21	76%	24%
CARTERA	15		15	100%	0%
TESORERIA	24	2	26	92%	8%
TALENTO HUMANO	13	3	16	81%	19%
DIR. ADM Y FINANCIERA	7		7	100%	0%
R. CULTURA Y DEPORTE	23		23	100%	0%
COLEGIO	1		1	100%	0%
CONTABILIDAD	1		1	100%	0%
JURIDICA	2		2	100%	0%
CONTRATACION	5		5	100%	0%
PRESUPUESTO	1		1	100%	0%
CENTRO MEDICO	1		1	100%	0%
TOTAL	145	10	155	94%	6%

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

1. En la mayoría de las áreas se ha tenido en cuenta la importancia de dar respuesta oportuna a las PQRDS.
2. El promedio en los tiempos de respuesta de las PQRDS durante el segundo trimestre de 2019 fue de siete (7) días hábiles.
3. De las 155 PQRDS recibidas durante el segundo trimestre de 2019, se evidencia que se ha dado respuesta a 145 PQRDS que equivale al 94% de las mismas.

4. 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.
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 petionario.
6. De las PQRDs relacionadas en el primer trimestre sin respuesta, de acuerdo a la trazabilidad realizada, se dio respuesta a la totalidad de las mismas.
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. Se recomienda a todos los funcionarios que las imágenes que se suban a aplicativo no sean pantallazos, sin imágenes guardas en pdf, tif, etc., formatos de almacenamiento digital que sea legible al momento de realizar la consulta del documento.
9. De las PQRDs recibidas durante la vigencia 2018, a las cuales se les han vencido los términos y no se evidencia respuesta en el aplicativo de gestión documental 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

10. Las PQRDs recibidas durante el segundo trimestre de 2019 que no se evidencia respuesta, se relaciona a continuación:

No. RADICADO RECIBIDO	FECHA DE INGRESO	TIPO PQRDS	GRUPO O DEPENDENCIA ENCARGADA	NOMBRE RESPONSABLE
191002330	4/04/2019	SOLICITUD INFORMACION	Dir. Desarrollo y Bienestar	Director Operativo G19 Dir. Desarrollo Iveth Paola Pimienta Barrios
191002384	5/04/2019	PETICION	Dir. Desarrollo y Bienestar	Director Operativo G19 Dir. Desarrollo Iveth Paola Pimienta Barrios
191003844	20/05/2019	PETICION	Dir. Desarrollo y Bienestar	Director Operativo G19 Dir. Desarrollo Claudia Patricia Reyes Alarcón
191003960	22/05/2019	PETICION	Talento Humano	Tec. Admin. Talento Humano Jose German Macías Bustos
191004095	27/05/2019	SOLICITUD INFORMACION	Dir. Desarrollo y Bienestar	Secretaria Ejecutiva G21 - Bienestar y Desarrollo - Luz Neyla Charry Torres
191004198	29/05/2019	PETICION	Talento Humano	Tec. Admin. Talento Humano Jose German Macías Bustos
191004401	7/06/2019	SOLICITUD INFORMACION	Tesorería	Profesional Esp G14 - Tesorería - Ana Adelina Duarte Quintero
191004525	12/06/2019	SOLICITUD INFORMACION	Tesorería	Profesional Esp G14 - Tesorería - Ana Adelina Duarte Quintero
191004744	21/06/2019	DERECHO DE PETICION	Talento Humano	Tec. Admin. Talento Humano Jose German Macías Bustos
191004889	28/06/2019	SOLICITUD INFORMACION	Dir. Desarrollo y Bienestar	Contratista - Dr. Desarrollo y Bienestar - Luisa Cortes

11. 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 recibido 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.