

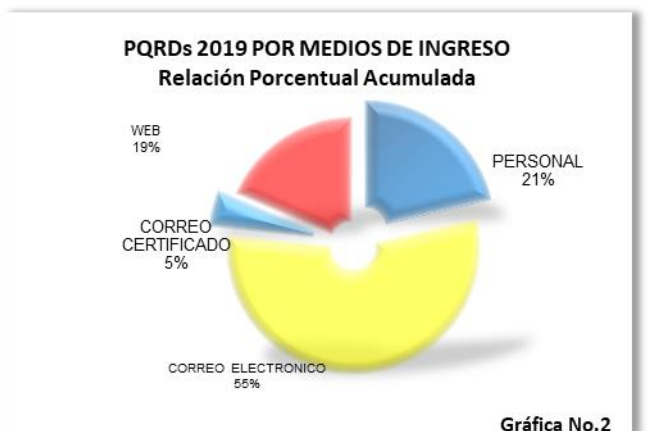
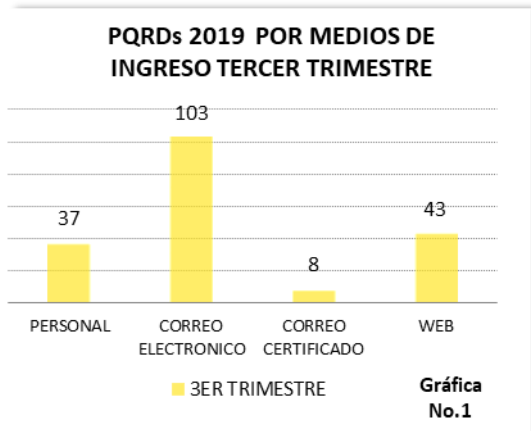
INFORME DE PQRDs TERCER TRIMESTRE 2019

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

Durante el tercer trimestre del año 2019 se radicaron 191 PQRDs como se muestra en la tabla N° 1 en la gráfica N°1 podemos observar la variación por medios de ingreso de las mismas; estos medios de ingreso o participación ciudadana fueron; personal, correo electrónico, correo certificado y pagina Web. En la gráfica 2 se observa la relación porcentual acumulada de los trimestres, resaltando que la mayor participación de PQRDs; fueron recepcionadas por correo electrónico y por la página Web a través del link destinado para radicación de PQRDs.

Tabla No.1

MEDIO PARTICIPACION CIUDADANA	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
PERSONAL	31	33	37	101	21%
CORREO ELECTRONICO	70	89	103	262	55%
CORREO CERTIFICADO	9	6	8	23	5%
WEB	18	27	43	88	19%
TOTAL	128	155	191	474	100%



v

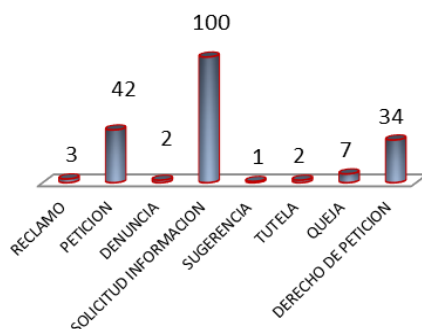
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR TIPO

En la tabla N° 2 se detallan las 191 PQRDs recibidas durante el tercer trimestre del 2019 por tipo, donde el 27% corresponde a peticiones, el 45.4% a solicitud peticiones de información, el 18.4% a derechos de peticiones, el 2.7% a reclamos, el 1.3% a tutelas, el 3.8% a quejas, el 0.4% a demandas, el 1.1% a sugerencias. En la gráfica No.3 se visualiza las cantidades y el comportamiento de PQRDs por tipo durante el tercer trimestre de 2019. De igual manera en la gráfica N° 4 se observa la relación porcentual acumulada de los trimestres de la vigencia 2019.

Tabla 2.

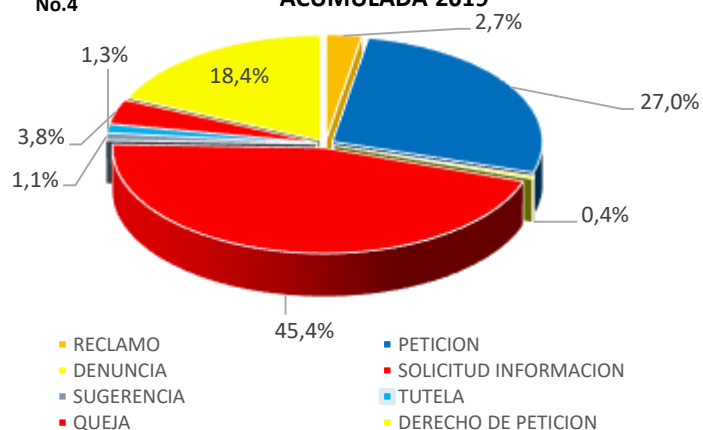
TIPO	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
RECLAMO	9	1	3	13	2,7%
PETICION	42	44	42	128	27,0%
DEMANDA			2	2	0,4%
SOLICITUD INFORMACION	37	78	100	215	45,4%
SUGERENCIA	2	2	1	5	1,1%
TUTELA	4		2	6	1,3%
QUEJA	7	4	7	18	3,8%
DERECHO DE PETICION	27	26	34	87	18,4%
TOTAL PQRDS	128	155	191	474	100%

PQRDS 2019 POR TIPO TERCER TRIMESTRE



Gráfica No.3

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

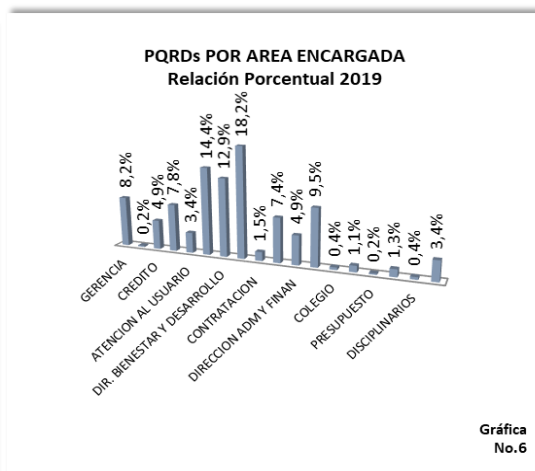
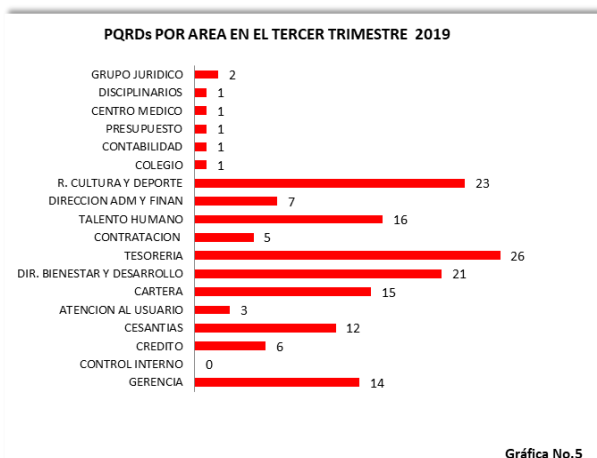


PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR ÁREAS

En la tabla N° 3, se relacionan las PQRDS radicadas en cada una de las áreas durante el tercer trimestre del 2019, evidenciándose que las áreas con mayor flujo de PQRDS son tesorería, cartera y Dirección de Desarrollo. ver gráfica No.5

Tabla No.3

AREA ENCARGADA	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
GERENCIA	6	14	19	39	8,2%
CONTROL INTERNO			1	1	0,2%
CREDITO	5	6	12	23	4,9%
CESANTIAS	13	12	12	37	7,8%
ATENCION AL USUARIO	1	3	12	16	3,4%
CARTERA	35	15	18	68	14,3%
DIR. BIENESTAR Y DESARROLLO	18	21	22	61	12,9%
TESORERIA	18	26	42	86	18,1%
CONTRATACION		5	2	7	1,5%
TALENTO HUMANO	8	16	11	35	7,4%
DIRECCION ADM Y FINAN	7	7	9	23	4,9%
R. CULTURA Y DEPORTE		23	22	45	9,5%
COLEGIO	1	1		2	0,4%
CONTABILIDAD	2	1	2	5	1,1%
PRESUPUESTO		1		1	0,2%
CENTRO MEDICO	4	1	1	6	1,3%
DISCIPLINARIOS	1	1		2	0,4%
GRUPO JURIDICO	8	2	6	16	3,4%
SISTEMAS	1			1	0,2%
TOTAL	128	155	191	474	100,0%



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

Durante el tercer trimestre del 2019 se recibieron Derechos de petición, solicitudes de información, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias tuteladas, Demandas que se radicaron a las siguientes áreas de la entidad: Gerencia, control interno, crédito, cesantías, atención al usuario, Desarrollo y Bienestar Social, Cartera, Tesorería, Talento humano, Dirección administrativa y financiera, Centro médico, recreación cultura y deporte, contabilidad, contratación y área jurídica que se muestra; de forma detallada de acuerdo con la información en la tabla N° 4. De igual manera se puede observar en la

gráfica N° 6 la variación porcentual por áreas durante los tres trimestres; evidenciando que Tesorería fue el área con más PQRDS seguida del área de cartera y la Dirección de Desarrollo.

Tabla No.4

AREA	DERECHOS DE PETICION	PETICIÓN	TUTELAS	DEMANDA	RECLAMOS	QUEJAS	SUGERENCIA	SOLICITUD INFORMACION	TOTAL
GERENCIA	8	1	1			1		8	19
ATENCION AL USUARIO		6						6	12
CREDITO		5				1		6	12
CESANTIAS	1	1						10	12
DIR. DES Y BIENESTAR	5	6			1	1	1	8	22
CARTERA	1	4			1			12	18
CONTROL INTERNO								1	1
TESORERIA	3	6						33	42
TALENTO HUMANO	2	7						2	11
DIR. ADM Y FINANCIERA	7							2	9
R. CULTURA Y DEPORTE	4	5			1	3		9	22
CONTABILIDAD	1							1	2
JURIDICA	1	1	1	2				1	6
CONTRATACION	1							1	2
CENTRO MEDICO						1			1
TOTAL	34	42	2	2	3	7	1	100	191

Durante el tercer trimestre se realizó seguimiento a las PQRDs radicadas en cada una de las áreas de acuerdo con la evidencia del aplicativo de gestión documental; tal como se muestra en la tabla 5.

Tabla No.5

DEPENDENCIA	PQRDS CONTESTADAS	PQRDS SIN RESPUESTA	TUTELAS	TOTAL RECIBIDAS	% EJECUCION	% SIN RESPUESTA
GERENCIA	19			19	100%	0%
ATENCION AL USUARIO	12			12	100%	0%
CREDITO	12			12	100%	0%
CESANTIAS	12			12	100%	0%
DIR. DES Y BIENESTAR	15	7		22	68%	32%
CARTERA	18			18	100%	0%
CONTROL INTERNO	1			1	100%	0%
TESORERIA	42			42	100%	0%
TALENTO HUMANO	11			11	100%	0%
DIR. ADM Y FINANCIERA	8	1		9	89%	11%
R. CULTURA Y DEPORTE	22			22	100%	0%
CONTABILIDAD	2			2	100%	0%
JURIDICA	5	1		6	83%	17%
CONTRATACION	2			2	100%	0%
CENTRO MEDICO	1			1	100%	0%
TOTAL	182	9	0	191	95%	5%

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

1. En la mayoría de las áreas se ha acatado la directriz de la gerencia de dar respuesta oportuna a las PQRDS.
2. El promedio en los tiempos de respuesta de las PQRDS durante el tercer trimestre de 2019 fue de ocho (8) días hábiles, incrementándose en un (1) día hábil con relación al segundo trimestre de 2019.
3. De las 191 PQRDs recibidas durante el tercer trimestre de 2019, se evidencia que se ha dado respuesta a 182 PQRDs que equivale al 95% de las mismas. Atendiendo las solicitudes en mayor porcentaje con respecto al periodo de abril a junio de 2019.
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 radicada fuente 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. De las PQRDs relacionadas en el segundo trimestre sin respuesta, de acuerdo a la trazabilidad realizada, faltan cuatro por dar respuesta.
7. Se recomienda a todos los funcionarios del Fondo de Bienestar Social, para que se revise continuamente el aplicativo de alfanet, ya que el trámite en línea se ha incrementado la radicación de 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 al aplicativo no sean captura de pantalla, sino archivos guardados en formato pdf, tif, etc.; formatos de almacenamiento digital que sea legible al momento de realizar la consulta del documento.
9. Se relacionan las PQRDs recibidas durante la vigencia 2018, que no se evidencia respuesta en el aplicativo de gestión documental Alfanet y/o correos electrónicos al momento de la elaboración del presente informe 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 evidencia respuesta, a la fecha se relacionan 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 Claudia Patricia Reyes Alarcón
191002384	5/04/2019	PETICION	Dir. Desarrollo y Bienestar	Director Operativo G19 Dir. Desarrollo Claudia Patricia Reyes Alarcón
191004095	27/05/2019	SOLICITUD INFORMACION	Dir. Desarrollo y Bienestar	Secretaría Ejecutiva G21 - Bienestar y Desarrollo - Luz Neyla Charry Torres
191004401	7/06/2019	SOLICITUD INFORMACION	Tesorería	Profesional Esp G14 - Tesorería - Ana Adelina Duarte Quintero

11. Las PQRDS recibidas durante el tercer trimestre de 2019 que no evidencia respuesta, a la fecha se relacionan a continuación:

No. RADICADO RECIBIDO	FECHA DE INGRESO	TIPO PQRDS	GRUPO O DEPENDENCIA ENCARGADA	NOMBRE RESPONSABLE
191005465	1/08/2019	SOLICITUD INFORMACION	Dir. Desarrollo y Bienestar	Director Operativo G19 Dir. Desarrollo Claudia Patricia Reyes Alarcón
191005626	9/08/2019	SOLICITUD INFORMACION	Dir. Desarrollo y Bienestar	Director Operativo G19 Dir. Desarrollo Claudia Patricia Reyes Alarcón
191006032	27/08/2019	SUGERENCIA	Dir. Desarrollo y Bienestar	Director Operativo G19 Dir. Desarrollo Claudia Patricia Reyes Alarcón
191006073	28/08/2019	PETICION	Dir. Desarrollo y Bienestar	Director Operativo G19 Dir. Desarrollo Claudia Patricia Reyes Alarcón
191006300	4/09/2019	SOLICITUD INFORMACION	Dir. Desarrollo y Bienestar	Director Operativo G19 Dir. Desarrollo Claudia Patricia Reyes Alarcón
191006578	17/09/2019	SOLICITUD INFORMACION	Dir. Desarrollo y Bienestar	Director Operativo G19 Dir. Desarrollo Claudia Patricia Reyes Alarcón
191006627	19/09/2019	DERECHO DE PETICION	Dir. Desarrollo y Bienestar	Director Operativo G19 Dir. Desarrollo Claudia Patricia Reyes Alarcón
191006653	20/09/2019	SOLICITUD INFORMACION	Dirección administrativo y financiera	Asesor Financiero G 10. LUZ MERY PORTELA DAVID
191006741	26/09/2019	SOLICITUD INFORMACION	Jurídica	Asesor Jurídico G 10 - Gladys Gordillo Ramírez

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

12. En cumplimiento del plan anticorrupción y atención al ciudadano 2019; el área de sistemas y atención al usuario ha adelantado gestiones para la actualización e implementación de los tramites en línea de los diferentes servicios que brinda el Fondo de Bienestar Social en el módulo de PQRDS en la página Web, con el fin de facilitar a los usuarios la radicación de documentos y dar cumplimiento a las directrices de las Tics. Este proyecto se encuentra en proceso de pruebas para su posterior puesta en producción.

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.