

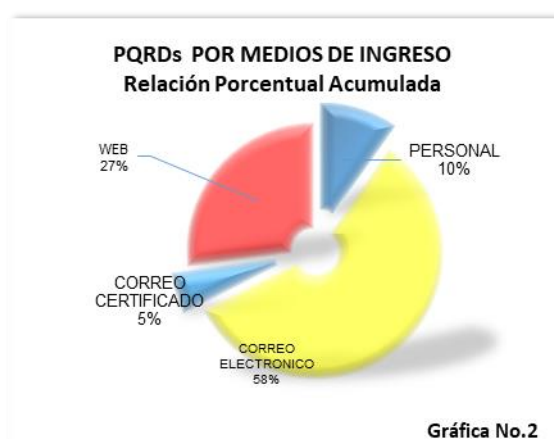
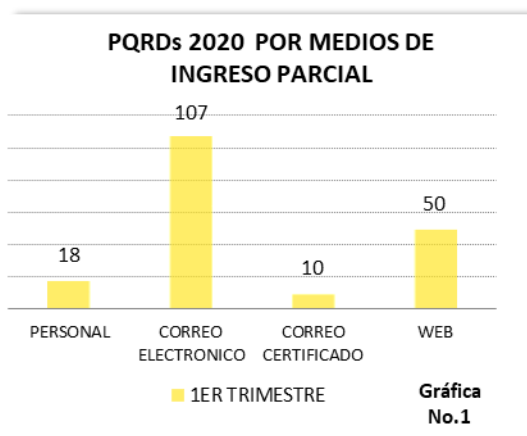
INFORME DE PQRDs PRIMER TRIMESTRE 2020

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

Durante el primer trimestre del año 2020 se radicaron 185 PQRDs como se muestra en la tabla N° 1 y en la gráfica N°1, se observa 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, resaltando que la mayor participación de PQRDs, fue recepcionada por correo electrónico y por la página Web a través del link destinado para radicación de PQRDs por trámites en línea.

Tabla No.1

MEDIO PARTICIPACION CIUDADANA	1ER TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
PERSONAL	18	18	10%
CORREO ELECTRONICO	107	107	58%
CORREO CERTIFICADO	10	10	5%
WEB	50	50	27%
TOTAL	185	185	100%



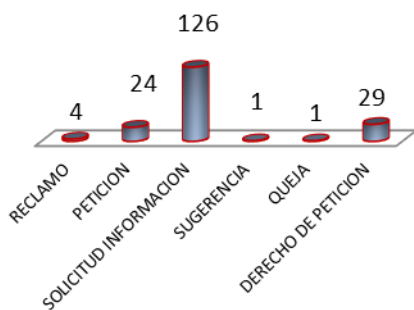
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR TIPO

En la tabla N° 2 se detallan las 185 PQRDs recibidas durante el primer trimestre de 2020 por tipo, donde el 13% corresponde a peticiones, el 68.1% a peticiones de solicitud de información, el 15.7% a derechos de peticiones, el 2.2% a reclamos, el 0.5% a quejas, el 0.5% a sugerencias. En la gráfica No. 3 y No. 4 se visualiza las cantidades, el comportamiento y relación porcentual de PQRDs por tipo durante el primer trimestre de 2020.

Tabla 2.

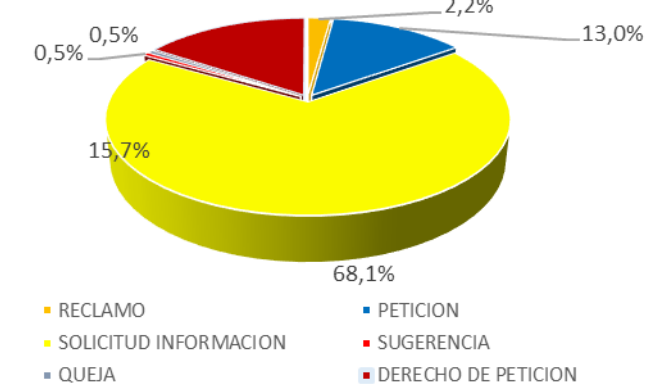
TIPO	1ER TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
RECLAMO	4	4	2,2%
PETICION	24	24	13,0%
SOLICITUD INFORMACION	126	126	68,1%
SUGERENCIA	1	1	0,5%
QUEJA	1	1	0,5%
DERECHO DE PETICION	29	29	15,7%
TOTAL PQRDS	185	185	100%

PQRDs 2020 POR TIPO PRIMER TRIMESTRE



Gráfica No.3

Gráfica No.4: PQRDs 2020 POR TIPO RELACION PORCENTUAL ACUMULADA



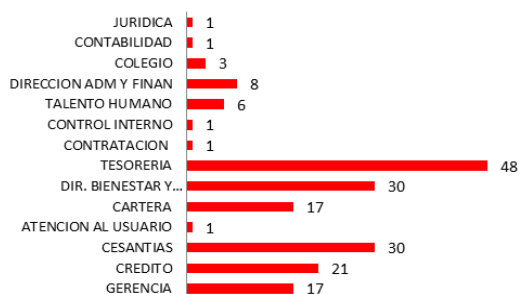
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR ÁREAS

En la tabla N°3, se relacionan las PQRDs radicadas a cada una de las áreas durante el primer trimestre del 2020, así: Tesorería, Cartera, Dirección de Desarrollo, Gerencia, cesantías, Talento humano, Dirección Administrativa y financiera, crédito, Atención al usuario, Grupo de contratación contabilidad, colegio, control interno, contabilidad. Evidenciándose que las áreas con mayor flujo de PQRDs son tesorería, cesantías y Dirección de Desarrollo. ver gráfica No.5

Tabla No.3

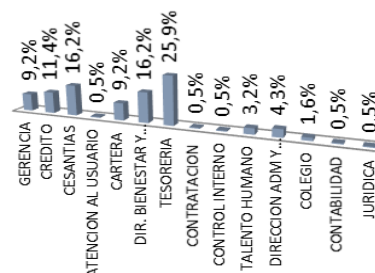
AREA ENCARGADA	1ER TRIMESTRE	ACUMULADO
GERENCIA	17	17
CREDITO	21	21
CESANTIAS	30	30
ATENCION AL USUARIO	1	1
CARTERA	17	17
DIR. BIENESTAR Y DESARROLLO	30	30
TESORERIA	48	48
CONTRATACION	1	1
CONTROL INTERNO	1	1
TALENTO HUMANO	6	6
DIRECCION ADM Y FINAN	8	8
COLEGIO	3	3
CONTABILIDAD	1	1
JURIDICA	1	1
TOTAL	185	185

PQRDs POR AREA EN EL PRIMER TRIMESTRE 2020



Gráfica
No.5

**PQRDs POR AREA ENCARGADA
Relación Porcentual 2020**



Gráfica
No.6

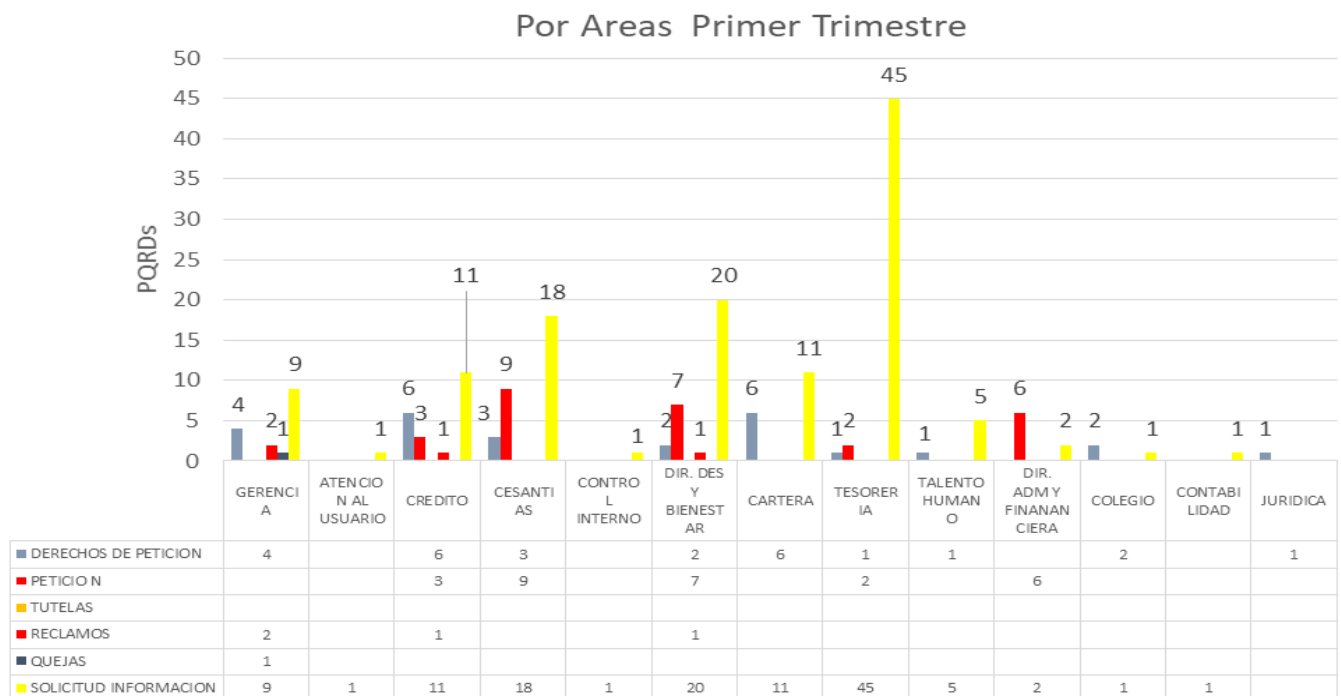
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR TIPO Y ÁREA

Durante el primer trimestre del 2020 se recibieron Derechos de petición, solicitudes de información, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias; que se radicaron a las siguientes áreas de la entidad: Gerencia, atención al usuario, crédito, cesantías, control interno, Desarrollo y Bienestar Social, Cartera, Tesorería, Talento humano, Dirección administrativa y financiera, colegio, contabilidad, área jurídica y contratación; como 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° 7 la variación porcentual por áreas durante el trimestre, 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	PETICION	RECLAMOS	QUEJAS	SUGERENCIA	SOLICITUD INFORMACION	TOTAL
GERENCIA	4		2	1	1	9	17
ATENCION AL USUARIO						1	1
CREDITO	6	3	1			11	21
CESANTIAS	3	9				18	30
CONTROL INTERNO						1	1
DIR. DES Y BIENESTAR	2	7	1			20	30
CARTERA	6					11	17
TESORERIA	1	2				45	48
TALENTO HUMANO	1					5	6
DIR. ADM Y FINANCIERA		6				2	8
COLEGIO	2					1	3
CONTABILIDAD						1	1
JURIDICA	1						1
CONTRATACION						1	1
TOTAL	26	27	4	1	1	126	185

Grafica No.7



Durante el primer 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	TOTAL RECIBIDAS	% EJECUCION	% SIN RESPUESTA
GERENCIA	17		17	100%	0%
ATENCION AL USUARIO	1		1	100%	0%
CREDITO	21		21	100%	0%
CESANTIAS	29	1	30	97%	3%
DIR. DES Y BIENESTAR	29	1	30	97%	3%
CARTERA	17		17	100%	0%
TESORERIA	47	1	48	98%	2%
TALENTO HUMANO	6		6	100%	0%
DIR. ADM Y FINANCIERA	8		8	100%	0%
CONTROL INTERNO	1		1	100%	0%
COLEGIO	1	2	3	33%	67%
CONTABILIDAD	1		1	100%	0%
JURIDICA	1		1	100%	0%
CONTRATACION	1		1	100%	0%
TOTAL	180	5	185	97%	3%

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 primer trimestre de 2020 fue de cinco (5) días hábiles, manteniendo el promedio en los tiempos de respuesta, respecto al mismo trimestre de la vigencia 2019.
3. De las 185 PQRDS recibidas durante el primer trimestre de 2020, se evidencia que se ha dado respuesta a 180 PQRDS que equivale al 97.29% de las mismas. De las cuales solamente 17 PQRDS superaron el tiempo de respuesta en un promedio de 9 días. Comparado con el mismo trimestre de la vigencia 2019 se evidencia que se mejoró en un 4% dar repuesta oportuna a la PQRDS.
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 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 petionario.

No. RADICADO RECIBIDO	FECHA DE INGRESO	TIPO PQRS	MEDIO DE PARTICIPACION CIUDADANA	ASUNTO	GRUPO O DEPENDENCIA ENCARGADA
201000451	28/01/2020	PETICION	CORREO ELECTRONICO	SOLICITUD RESPECTO RUTAS COLEGIO	Colegio
201001922	3/03/2020	PETICION	TRAMITE EN LINEA	SE PODRIA DISPONER DE BOTON DE PAGO PSE	Colegio
201002790	18/03/2020	SOLICITUD INFORMACION	CORREO ELECTRONICO	SOLICITUD INFORMACION RECAUDOS DE SANCIONES DE LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	Tesorería
201002863	30/03/2020	PETICION	TRAMITE EN LINEA	CURSO, PERO FUE DEVUELTO POR LA CITADA EMPRESA, ARGUMENTANDO PROBLEMAS POR EL CORONAVIRUS.	Cesantías
201002881	31/03/2020	DERECHO DE PETICION	CORREO ELECTRONICO	SOLICITUD INFORMACION PARA PROPUESTA	Dirección de Desarrollo

6. De las PQRDs relacionadas en el último informe de la vigencia 2019 sin respuesta, se evidencia en el aplicativo de gestión documental Alfabet y de acuerdo a la trazabilidad realizada, que todas fueron contestadas.
7. Se recomienda a todos los funcionarios del Fondo de Bienestar Social, para que se revise continuamente el aplicativo de alfabet, ya que el trámite en línea se ha incrementado la radicación de PQRDs, a las que de igual manera se les debe dar respuesta 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. En cumplimiento de los planes de mejoramiento de la entidad el área de sistemas y atención al usuario ha adelantado gestiones para la implementación de plantillas dinámicas que ayudaran a mejorar y agilizar las respuestas de las solicitudes radicadas en el aplicativo de gestión documental.
10. Durante el primer trimestre de 2020 se implementó la radicación de Trámites en línea lo cual permitió a los usuarios facilidad para radicación de PQRDs.

RECOMENDACIONES REALIZADAS POR LOS USUARIOS DEL FONDO DE BIENESTAR SOCIAL

Durante este periodo de 2020 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.