

INFORME DE PQRDs SEGUNDO TRIMESTRE 2020

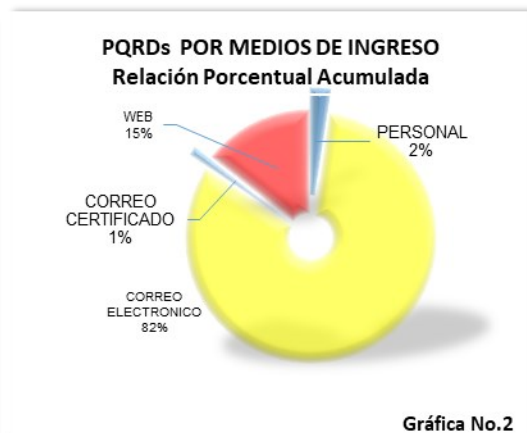
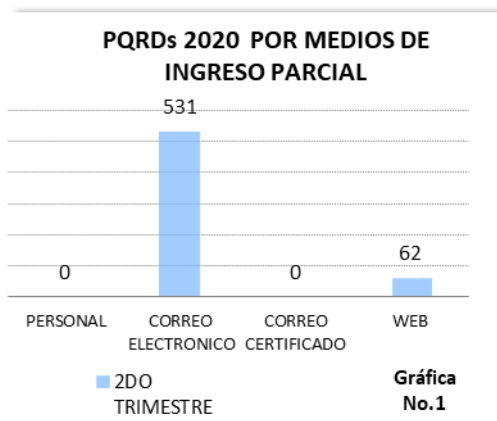
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR MEDIOS DE INGRESO

Durante el segundo trimestre del año 2020 se radicaron 593 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: correo electrónico, 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.

Es importante tener en cuenta que debido al aislamiento obligatorio por el confinamiento ocasionado por el COVID 19 los medios de ingreso personal y correo certificado de PQRDs no se efectuaron, teniendo en cuenta que se está acudiendo a las instalaciones del Fondo de Bienestar Social.

Tabla No.1

MEDIO PARTICIPACION CIUDADANA	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
PERSONAL	18		18	2%
CORREO ELECTRONICO	107	531	638	82%
CORREO CERTIFICADO	10		10	1%
WEB	50	62	112	14%
TOTAL	185	593	778	100%

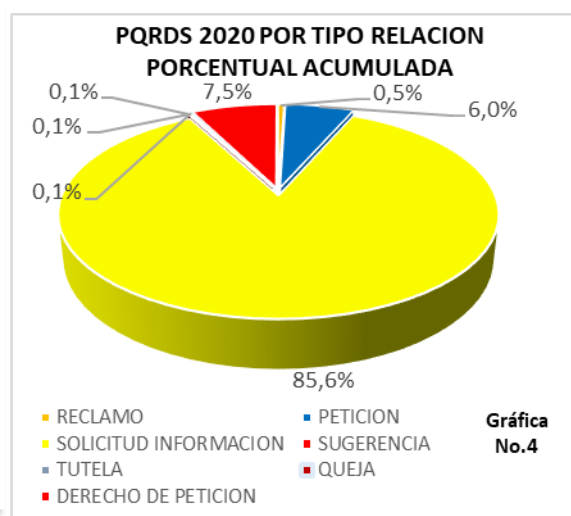
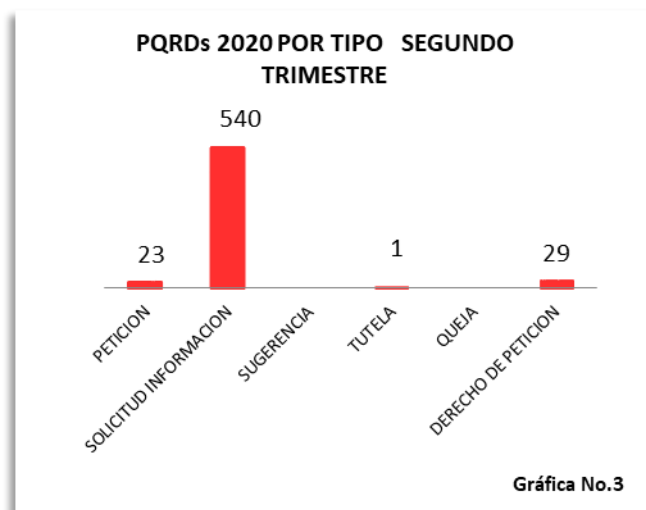


PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR TIPO

En la tabla N° 2 y grafica 3 se observa en detalle las 593 PQRDs recibidas durante el segundo trimestre de 2020 por tipo, donde el 3.9 % corresponde a peticiones, el 91.1% a peticiones de solicitud de información, el 4.9% a derechos de peticiones, el 0.2% a tutelas, la relación porcentual de la tabla N° 2 es la acumulada en los dos trimestres. En la gráfica No.4 se visualiza la cantidad de PQRDS, el comportamiento y relación porcentual acumulada por tipo durante los dos primeros trimestres de la vigencia 2020.

Tabla 2.

TIPO	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
RECLAMO	4		4	0,5%
PETICION	24	23	47	6,0%
SOLICITUD INFORMACION	126	540	666	85,6%
SUGERENCIA	1		1	0,1%
TUTELA	0	1	1	0,1%
QUEJA	1		1	0,1%
DERECHO DE PETICION	29	29	58	7,5%
TOTAL PQRDS	185	593	778	100%

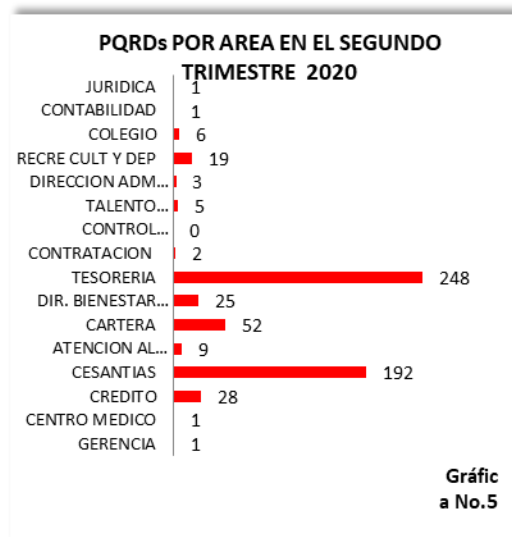


PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR ÁREAS

En la tabla N° 3, se relacionan las PQRDs radicadas a cada una de las áreas de la entidad durante el segundo trimestre al igual que se muestra la cantidad acumulada de los dos trimestres de la vigencia 2020, se remitieron así: Tesorería, Cartera, Dirección de Desarrollo, Gerencia, cesantías, Talento humano, Dirección Administrativa y financiera, crédito, Atención al usuario, Grupo de contratación, contabilidad, colegio, centro médico, jurídica, recreación cultura y deporte. Evidenciándose que las áreas con mayor flujo de PQRDs son tesorería y cesantías. ver gráfica No.5. En la Grafica 6 se puede observar la variación porcentual acumulada de cada una de las áreas los trimestres de la vigencia.

Tabla No.3

AREA ENCARGADA	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	ACUMULADO
GERENCIA	17	1	18
CENTRO MEDICO	0	1	1
CREDITO	21	28	49
CESANTIAS	29	192	221
ATENCION AL USUARIO	1	9	10
CARTERA	17	52	69
DIR. BIENESTAR Y DESARROLLO	30	25	55
TESORERIA	49	248	297
CONTRATACION	1	2	3
CONTROL INTERNO	1	0	1
TALENTO HUMANO	6	5	11
DIRECCION ADM Y FINAN	8	3	11
RECRE CULT Y DEP	0	19	19
COLEGIO	3	6	9
CONTABILIDAD	1	1	2
JURIDICA	1	1	2
TOTAL	185	593	778



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

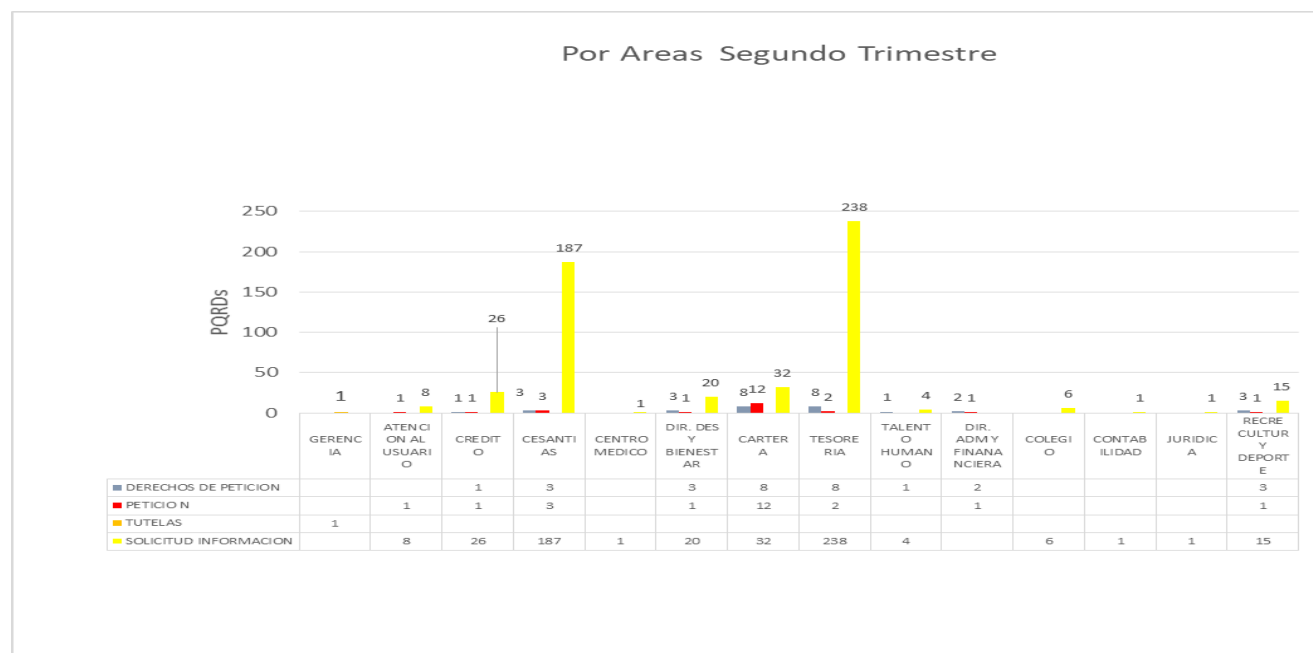
Durante el segundo trimestre del 2020 se recibieron Derechos de petición, solicitudes de información, peticiones, tutela; que se radicaron a las área como se describió anteriormente y como se muestra de forma detallada de acuerdo con la información en la tabla N° 4. De igual manera se puede observar 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 del área de Cesantías.

tabla No.4

AREA	DERECHO S DE PETICION	PETICION	TUTELAS	SOLICITU D INFORMA CION	TOTAL
GERENCIA			1		1
ATENCION AL USUARIO		1		8	9
CREDITO	1	1		26	28
CESANTIAS	3	3		186	192
CENTRO MEDICO				1	1
DIR. DES Y BIENESTAR	3	1		21	25
CARTERA	8	12		32	52
TESORERIA	8	2		238	248
TALENTO HUMANO	1			4	5
DIR. ADM Y FINANCIERA	2	1			3
COLEGIO				6	6
CONTABILIDAD				1	1
JURIDICA				1	1
RECRE CULTUR Y DEPORTE	3	1		15	19
CONTRATACION		1		1	2
TOTAL	29	23	1	540	593

Grafica No.7



Durante el segundo trimestre se realizó seguimiento a las PQRDs radicadas en cada una de las áreas de acuerdo con la evidencia registrada en el 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	1		1	100%	0%
ATENCION AL USUARIO	9		9	100%	0%
CREDITO	28		28	100%	0%
CESANTIAS	192		192	100%	0%
CENTRO MEDICO	1		1	100%	0%
DIR. DES Y BIENESTAR	23	2	25	92%	8%
CARTERA	52		52	100%	0%
TESORERIA	243	5	248	98%	2%
TALENTO HUMANO	5	2	5	100%	40%
DIR. ADM Y FINANCIERA	3	1	3	100%	33%
RECREA CUL Y DEP	17	2	19	89%	11%
COLEGIO	6		6	100%	0%
CONTABILIDAD	1		1	100%	0%
JURIDICA	1		1	100%	0%
CONTRATACION	2		2	100%	0%
TOTAL	584	12	593	98%	2%

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

1. En este trimestre se evidencia un aumento importante en las pqrds radicadas en la entidad debido a la contingencia por el "Covid 19", sin embargo se ha mejorado la atención de las mismas a los usuarios.
2. En la mayoría de las áreas se ha acatado la directriz de la gerencia de dar respuesta oportuna a las PQRDS.
3. El promedio en los tiempos de respuesta de las PQRDs durante el segundo trimestre de 2020 fue de cuatro (4) días hábiles, mejorando en un 45% el promedio en los tiempos de respuesta, respecto al mismo trimestre de la vigencia 2019.
4. De las 593 PQRDs recibidas durante el segundo trimestre de 2020, se evidencia que se ha dado respuesta a 584 PQRDs que equivale al 98% de las mismas. De las cuales solamente 1



PQRDs superó el tiempo de respuesta las otras 11 aún no se han vencido los términos para dar repuesta oportuna a la PQRDS, ver cuadro anexo.

No. RADICADO RECIBIDO	FECHA DE INGRESO	TIPO PQRDS	MEDIO DE PARTICIPACION CIUDADANA	ASUNTO	GRUPO O DEPENDENCIA ENCARGADA
201003770	4/06/2020	SOLICITUD INFORMACION	CORREO ELECTRONICO	SOLICITUD INFORMACION	Dirección de Desarrollo
201003790	5/06/2020	DERECHO DE PETICION	CORREO ELECTRONICO	DERECHO DE PETICION TESORERIA	Tesorería
201003926	18/06/2020	SOLICITUD INFORMACION	CORREO ELECTRONICO	solicito certificación del contrato celebrado con ustedes en el año 2019 nit 800059931-9	Talento Humano
201003952	23/06/2020	SOLICITUD INFORMACION	CORREO ELECTRONICO	INFORMACION NO APROBACION APOYO EDUCATIVO	Recreación Cul y Dep
201003977	24/06/2020	DERECHO DE PETICION	CORREO ELECTRONICO	DERECHO DE PETICION INFORME FACTURAS	Dirección administrativa y financiera
201003986	24/06/2020	SOLICITUD INFORMACION	CORREO ELECTRONICO	SOLICITO INFORMACION GIRO APOYO EDUCATIVO	Recreación Cul y Dep
201004014	26/06/2020	DERECHO DE PETICION	CORREO ELECTRONICO	DERECHO DE PETICION	Dirección de Desarrollo
201004029	27/06/2020	DERECHO DE PETICION	TRAMITE EN LINEA	En el momento estoy tramitando el bono de mi pensión en el fondo de Porvenir, y ellos me dicen que ustedes no le han dado respuesta para poder gestionar y así poder tramitar mi pensión, quedo atenta.	Talento Humano
201004039	30/06/2020	SOLICITUD INFORMACION	CORREO ELECTRONICO	SOPORTE DE PAGO DE CESANTIAS PARCIALES	Tesorería
201004040	30/06/2020	SOLICITUD INFORMACION	CORREO ELECTRONICO	SOLICITO INFORMACION PAGO DE CESANTIAS	Tesorería
201004049	30/06/2020	SOLICITUD INFORMACION	CORREO ELECTRONICO	SOLICITUD INFORMACION CESANTIAS	Tesorería
201004061	30/06/2020	SOLICITUD INFORMACION	CORREO ELECTRONICO	solicito información giro cesantías	Tesorería

- 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 el manejo de las plantillas dinámicas y/o 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.
- 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, a continuación se relacionan las pendientes en el primer trimestre de la vigencia 2020.

No. RADICADO RECIBIDO	FECHA DE INGRESO	TIPO PQRS	MEDIO DE PARTICIPACION CIUDADANA	ASUNTO	GRUPO O DEPENDENCIA ENCARGADA
201001922	3/03/2020	PETICION	TRAMITE EN LINEA	SE PODRIA DISPONER DE BOTON DE PAGO PSE	Colegio

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 PQRSs, 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 termino con la implementación de plantillas dinámicas, se realizó la capacitación personalizada aproximadamente al 90% de funcionarios con el fin de facilitar, mejorar y agilizar las respuestas de las solicitudes radicadas en el aplicativo de gestión documental.
10. Para dar cumplimiento a las directrices del Mintic se continua recomendando a las áreas hacer énfasis en la radicación de los procesos por Trámites en línea lo cual permite a los usuarios facilidad para radicación de PQRSs.

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 PQRSs, para ser tenidas en cuenta para el mejoramiento continuo de los servicios ofrecidos por la entidad.

Consolidó: Atención al Usuario.