

INFORME DE PQRDs TERCER TRIMESTRE 2020

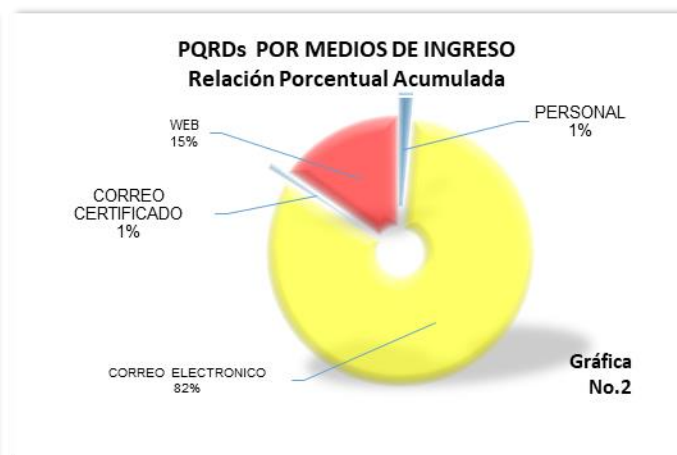
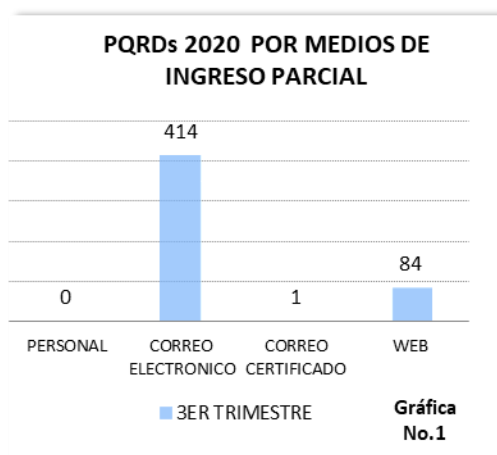
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR MEDIOS DE INGRESO

Durante el tercer trimestre del año 2020 se radicaron 499 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, 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.

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 (solo se recibió 1 documento), 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	3ER TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
PERSONAL	18			18	1%
CORREO ELECTRONICO	107	531	414	1052	82%
CORREO CERTIFICADO	10		1	11	1%
WEB	50	62	84	196	15%
TOTAL	185	593	499	1277	100%



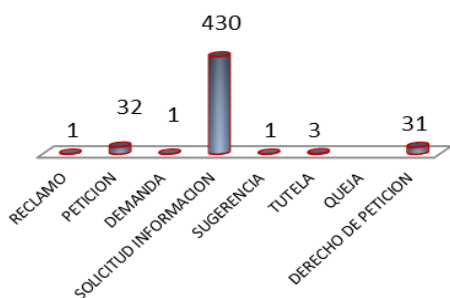
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR TIPO

En la tabla N° 2 y grafica 3 se observa en detalle las 499 PQRDs recibidas durante el tercer trimestre de 2020 por tipo, donde el 0.2 % corresponde a reclamos, el 6.4% a peticiones, el 0.2% a demandas, el 86.2% a peticiones de solicitud de información, 6.2% a derechos de peticiones, el 0.6% a tutelas, el 0.2% sugerencias, la relación porcentual de la tabla N° 2 es la acumulada en los tres trimestres. En la gráfica No.4 se visualiza la cantidad de PQRDS, el comportamiento y relación porcentual acumulada por tipo durante los tres trimestres de la vigencia 2020.

Tabla 2.

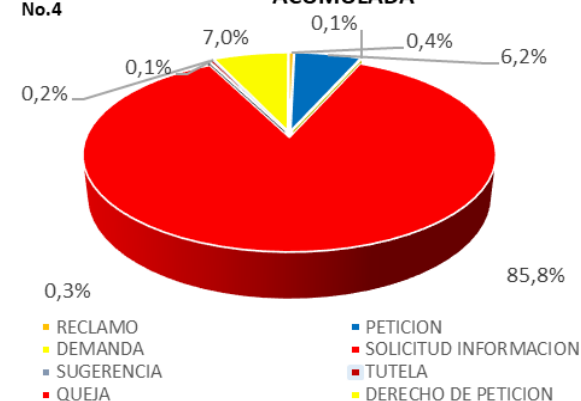
TIPO	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
RECLAMO	4		1	5	0,4%
PETICION	24	23	32	79	6,2%
DEMANDA			1	1	0,1%
SOLICITUD INFORMACION	126	540	430	1096	85,8%
SUGERENCIA	1		1	2	0,2%
TUTELA	0	1	3	4	0,3%
QUEJA	1			1	0,1%
DERECHO DE PETICION	29	29	31	89	7,0%
TOTAL PQRDS	185	593	499	1277	100%

PQRDS 2020 POR TIPO TERCER TRIMESTRE



Gráfica No.3

PQRDS 2020 POR TIPO RELACION PORCENTUAL ACUMULADA



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR ÁREAS

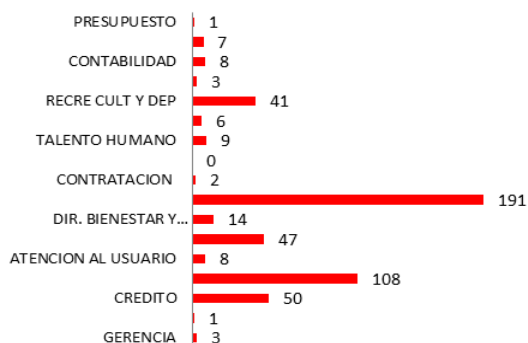
En la tabla N° 3, se relacionan las PQRDs radicadas a cada una de las áreas de la entidad durante el tercer trimestre al igual que se muestra la cantidad acumulada de los tres trimestres de la vigencia 2020, se remitieron así: Tesorería, Cartera, Dirección de Desarrollo, Gerencia, cesantías, Talento

humano, Dirección Administrativa y financiera, crédito, Atención al usuario, Grupo de contratación, contabilidad, colegio, centro médico, jurídica, presupuesto, recreación cultura y deporte. Evidenciándose que las áreas con mayor flujo de PQRDs son tesorería, cesantías y crédito. 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

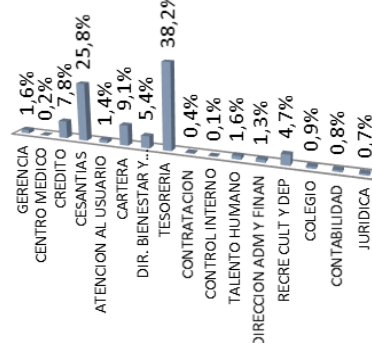
AREA ENCARGADA	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
GERENCIA	17	1	3	21	1,6%
CENTRO MEDICO	0	1	1	2	0,2%
CREDITO	21	28	50	99	7,8%
CESANTIAS	29	192	108	329	25,8%
ATENCION AL USUARIO	1	9	8	18	1,4%
CARTERA	17	52	47	116	9,1%
DIR. BIENESTAR Y DESARROLLO	30	25	14	69	5,4%
TESORERIA	49	248	191	488	38,2%
CONTRATACION	1	2	2	5	0,4%
CONTROL INTERNO	1	0		1	0,1%
TALENTO HUMANO	6	5	9	20	1,6%
DIRECCION ADM Y FINAN	8	3	6	17	1,3%
RECRE CULT Y DEP	0	19	41	60	4,7%
COLEGIO	3	6	3	12	0,9%
CONTABILIDAD	1	1	8	10	0,8%
JURIDICA	1	1	7	9	0,7%
PRESUPUESTO	0		1	1	0,1%
TOTAL	185	593	499	1277	100,0%

PQRDs POR AREA EN EL TERCER TRIMESTRE 2020



Gráfica No.5

**PQRDs POR AREA ENCARGADA
Relación Porcentual 2020**



Gráfica No.6

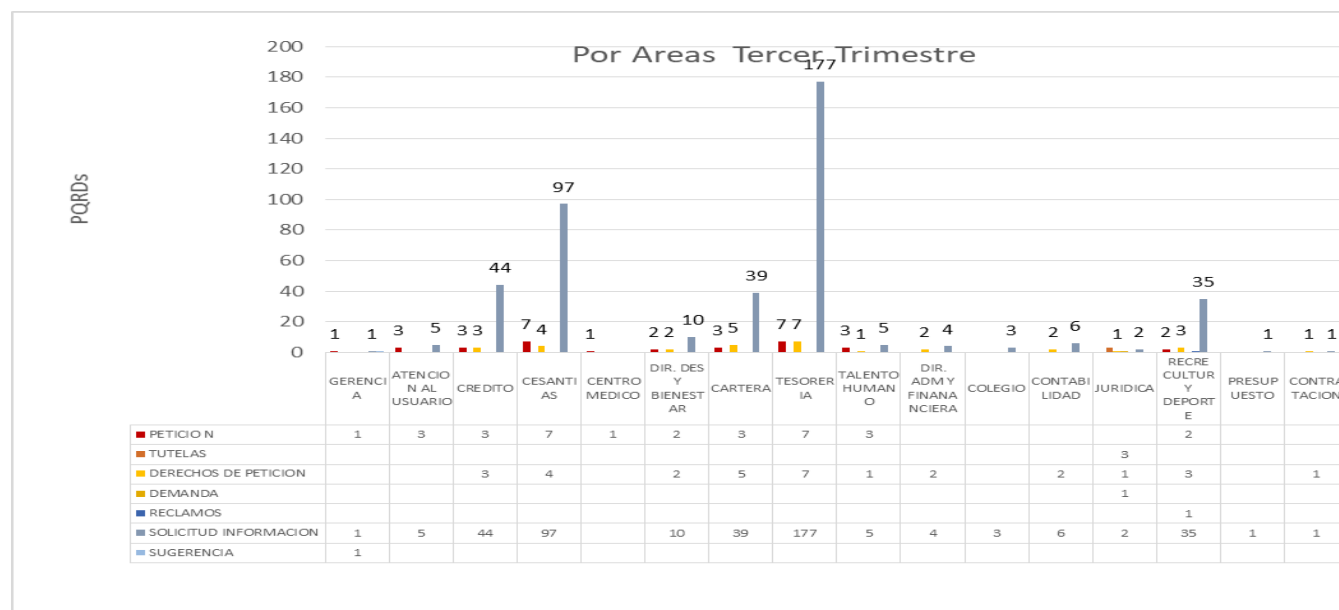
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR TIPO Y ÁREA

Durante el tercer trimestre del 2020 se recibieron Derechos de petición, reclamos, quejas, solicitudes de información, peticiones, sugerencias, tutela; que se radicaron a las áreas 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 de Cesantías. **tabla No.4**

AREA	DERECHOS DE PETICION	PETICION	TUTELAS	DEMANDA	RECLAMOS	QUEJAS	SUGERENCIA	SOLICITUD INFORMACION	TOTAL
GERENCIA		1					1	1	3
ATENCION AL USUARIO		3						5	8
CREDITO	3	3						44	50
CESANTIAS	4	7						97	108
CENTRO MEDICO		1							1
DIR. DES Y BIENESTAR	2	2						10	14
CARTERA	5	3						39	47
TESORERIA	7	7						177	191
TALENTO HUMANO	1	3						5	9
DIR. ADM Y FINANCIERA	2							4	6
COLEGIO								3	3
CONTABILIDAD	2							6	8
JURIDICA	1		3	1				2	7
RECRE CULTUR Y DEPORTE	3	2			1			35	41
PRESUPUESTO								1	1
CONTRATACION	1							1	2
TOTAL	31	32	3	1	1	0	1	430	499

Grafica No. 7



Durante el tercer 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	3		3	100%	0%
ATENCION AL USUARIO	8		8	100%	0%
CREDITO	47	3	50	94%	6%
CESANTIAS	108		108	100%	0%
CENTRO MEDICO	1		1	100%	0%
DIR. DES Y BIENESTAR	12	2	14	86%	14%
CARTERA	47		47	100%	0%
TESORERIA	191		191	100%	0%
TALENTO HUMANO	8	1	9	89%	11%
DIR. ADM Y FINANNCIERA	6		6	100%	0%
RECREA CUL Y DEP	41		41	100%	0%
COLEGIO	3		3	100%	0%
CONTABILIDAD	8		8	100%	0%
JURIDICA	6	1	7	86%	14%
CONTRATACION	2		2	100%	0%
PRESUPUESTO	1		1	100%	0%
TOTAL	492	7	499	99%	1%

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

1. En este trimestre se evidencia que se mantiene el aumento en las PQRDs radicadas en la entidad debido a la contingencia por el "Covid 19", sin embargo, se ha obtenido una gran mejoría en la respuesta oportuna de las mismas.
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 tercer trimestre de 2020 fue de tres (3) días hábiles, lo cual evidencia mejora en tiempos de respuesta comparando con el mismo trimestre de la vigencia 2019 que el que fue de ocho días, además teniendo en cuenta que esta vigencia el aumento de PQRDS fue 62% más que la vigencia anterior.
4. De las 499 PQRDs recibidas durante el tercer trimestre de 2020, se evidencia que se ha dado respuesta a 492 PQRDs que equivale al 99% de las mismas. De las cuales solamente 1

PQRDs superó el tiempo de respuesta las otras 6 aún no se han vencido los términos para dar respuesta oportuna a la PQRDS, ver cuadro anexo.

RADICADO	FECHA DE INGRESO	TIPO PQRDS	ASUNTO	GRUPO O DEPENDENCIA ENCARGADA
201004736	12/08/2020	SOLICITUD INFORMACION	Solicitud de información apoyo educativo y crédito de vivienda	Dirección de Desarrollo
201005566	21/09/2020	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICIÓN CRÉDITO	Crédito
201005601	22/09/2020	SOLICITUD INFORMACION	SOLICITUD ACERCA DE CRÉDITO DE VIVIENDA	Crédito
201005656	29/09/2020	DERECHO DE PETICION	Referencia. Petitorio en Interés Particular	Talento Humano
201005663	29/09/2020	SOLICITUD INFORMACION	Subsanación de informe de evaluación contratación mínima cuantía No IP-009-2020 / SW SISTEMAS S.A.S	jurídica
201005719	30/09/2020	SOLICITUD INFORMACION	consulta crédito	Crédito
201005730	30/09/2020	SOLICITUD INFORMACION	solicitar información acerca del centro de cuidado infantil "La Nana" mi pregunta es la siguiente: ¿Ya se encuentran abierto y en funcionamiento? ¿Dónde puedo inscribir a mis hijos?	Dirección de Desarrollo

- 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 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.
- 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.
- Para dar cumplimiento a las directrices del Mintic se recomienda a las áreas hacer énfasis en la radicación de los procesos por Tramites en línea lo cual permite 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 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.