

INFORME DE PQRSD CUARTO TRIMESTRE 2020

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

Durante el periodo del cuarto trimestre del año 2020 se radicaron 236 PQRSD 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, personal, correo certificado y pagina Web. En la gráfica 2 se observa la relación porcentual acumulada de toda la vigencia 2020 para un total de 1513 PQRSD, resaltando que la mayor participación de las mismas, fue recepcionada por correo electrónico, y por la página Web a través del link destinado para radicación de PQRSD 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 3 documentos), de PQRSD, teniendo en cuenta que no se está acudiendo a las instalaciones del Fondo de Bienestar Social.

Tabla No.1

MEDIO PARTICIPACION CIUDADANA	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	4TO TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
PERSONAL	18			2	20	1%
CORREO ELECTRONICO	107	531	413	178	1229	81%
CORREO CERTIFICADO	10		1	1	12	1%
WEB	50	62	84	55	251	17%
TOTAL	185	593	499	236	1513	100%

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR TIPO

En la tabla N° 2 y grafica 3 se observa en detalle las 236 PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre de 2020 por tipo, donde el 1.3 % corresponde a reclamos, el 10.2% a peticiones, el 0.4% a demandas, el 78% a peticiones de solicitud de información, 8.1% a derechos de peticiones, el 0.8% a tutelas y el 1.3% queja, la relación porcentual de la tabla N° 2 es la acumulada en los cuatro trimestres. En la gráfica No.4 se visualiza de las PQRSD, el comportamiento y relación porcentual acumulada por tipo durante los cuatro trimestres de la vigencia 2020.

Tabla 2.

TIPO	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	4TO TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
RECLAMO	4		1	3	8	0,5%
PETICION	24	23	32	24	103	6,8%
DEMANDA			1	1	2	0,1%
SOLICITUD INFORMACION	126	540	429	184	1279	84,6%
SUGERENCIA	1		1		2	0,1%

TUTELA	0	1	3	2	6	0,4%
QUEJA	1			3	4	0,3%
DERECHO DE PETICION	29	29	31	19	108	7,1%
TOTAL PQRDS	185	593	499	236	1513	100%



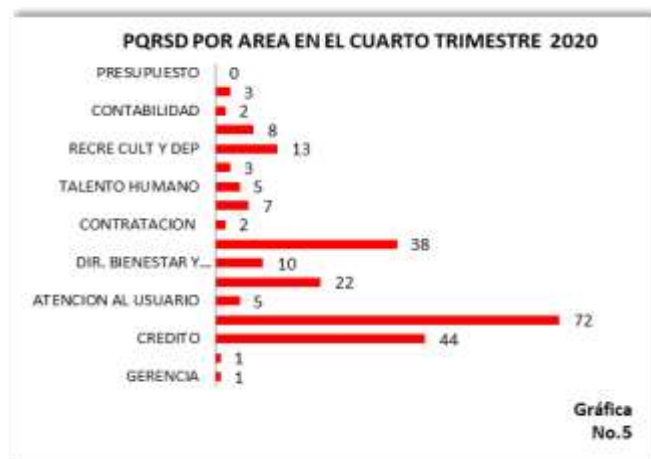
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR ÁREAS

En la tabla N° 3, se relacionan las PQRSD radicadas a cada una de las áreas de la entidad durante el cuarto trimestre al igual que se muestra la cantidad acumulada de los cuatro 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 PQRSD son tesorería, cesantías y crédito. ver gráfica No.5. En la Gráfica 6 se puede observar la variación porcentual acumulada de cada una de las áreas los cuatro trimestres de la vigencia.

Tabla No.3

AREA ENCARGADA	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	4TO TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
GERENCIA	17	1	3	1	22	1,5%
CENTRO MEDICO	0	1	1	1	3	0,2%
CREDITO	21	28	50	44	143	9,5%
CESANTIAS	29	192	108	72	401	26,5%
ATENCION AL USUARIO	1	9	8	5	23	1,5%
CARTERA	17	52	47	22	138	9,1%
DIR. BIENESTAR Y DESARROLLO	30	25	15	10	80	5,3%

TESORERIA	49	248	191	38	526	34,8%
CONTRATACION	1	2	2	2	7	0,5%
CONTROL INTERNO	1	0		7	8	0,5%
TALENTO HUMANO	6	5	7	5	23	1,5%
DIRECCION ADM Y FINAN	8	3	6	3	20	1,3%
RECRE CULT Y DEP	0	19	41	13	73	4,8%
COLEGIO	3	6	3	8	20	1,3%
CONTABILIDAD	1	1	8	2	12	0,8%
JURIDICA	1	1	7	3	12	0,8%
PRESUPUESTO	0		1		1	0,1%
TOTAL	185	593	499	236	1513	100,0%



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

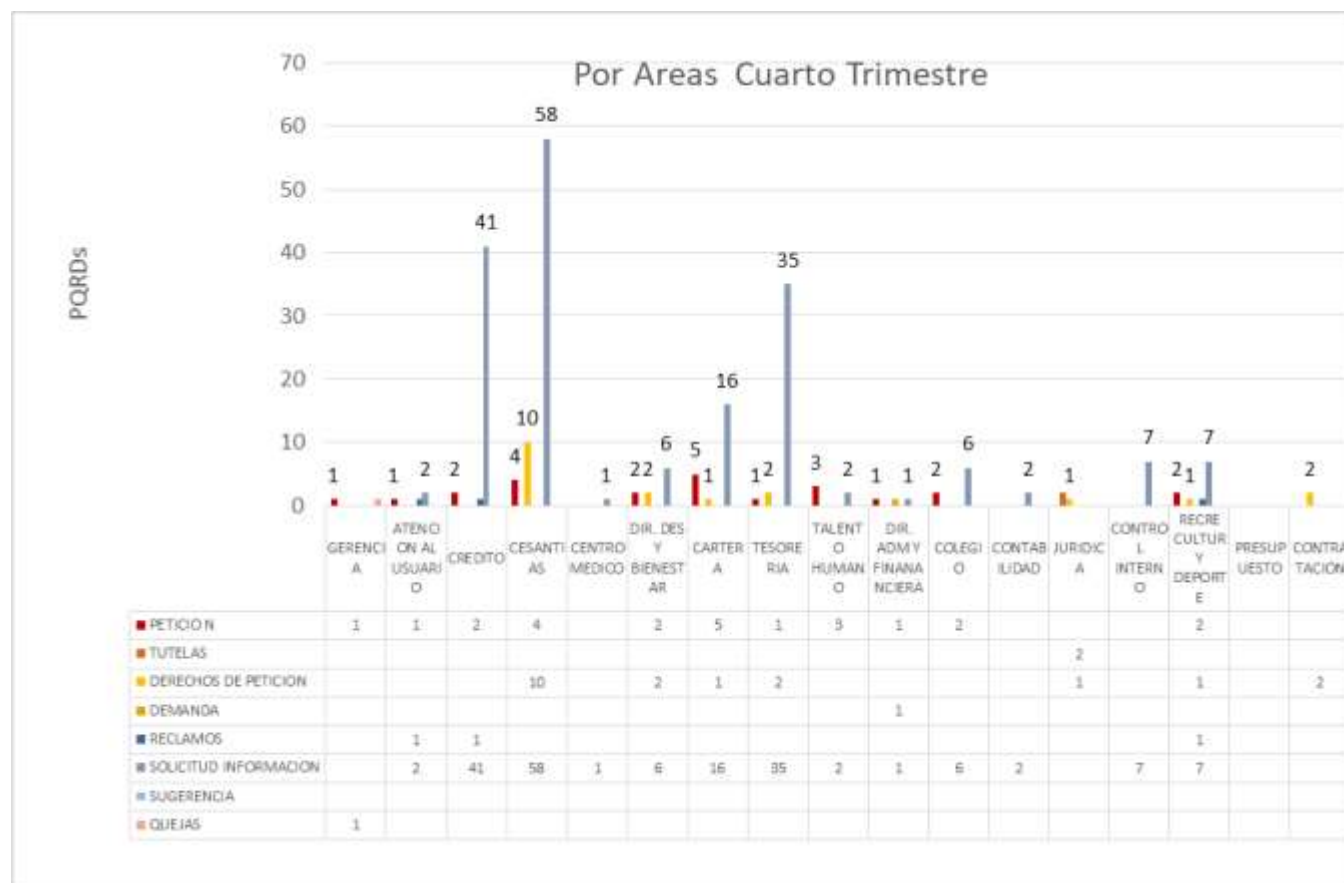
Durante el cuarto trimestre del 2020 se recibieron Derechos de petición, reclamos, quejas, solicitudes de información, peticiones, sugerencias, tutela; que se radicaron a las áreas como se describió anteriormente y como se muestra de forma detallada de acuerdo con la información en la tabla N° 4. De 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 PQRSD seguida del área del área de Cesantías.

Tabla No.4

AREA	DERECHOS DE PETICION	PETICION	TUTELAS	DEMANDA	RECLAMOS	QUEJAS	SOLICITUD INFORMACION	TOTAL
GERENCIA		1						1
ATENCION AL USUARIO		1			1	1	2	5
CREDITO		2			1		41	44
CESANTIAS	10	4					58	72

CENTRO MEDICO							1	1
DIR. DES Y BIENESTAR	2	2					6	10
CARTERA	1	5					16	22
TESORERIA	2	1					35	38
TALENTO HUMANO		3					2	5
DIR. ADM Y FINANCIERA		1		1			1	3
COLEGIO		2					6	8
CONTABILIDAD							2	2
JURIDICA	1		2					3
CONTROL INTERNO							7	7
RECRE CULTUR Y DEPORTE	1	2				1	2	13
PRESUPUESTO								0
CONTRATACION	2							2
TOTAL	19	24	2	1	3	3	184	236

Grafica No. 7



Durante el cuarto trimestre se realizó seguimiento a las PQRSD 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	TUTELAS	DENUNCIA	TOTAL RECIBIDAS	% EJECUCION	% SIN RESPUESTA
GERENCIA	0	1			1	0%	100%
ATENCION AL USUARIO	5				5	100%	0%
CREDITO	43	1			44	98%	2%
CESANTIAS	72				72	100%	0%
CENTRO MEDICO	1				1	100%	0%
DIR. DES Y BIENESTAR	9	1			10	90%	10%
CARTERA	22				22	100%	0%
TESORERIA	37	1			38	97%	3%
TALENTO HUMANO	5				5	100%	0%
DIR. ADM Y FINANCIERA	3				3	100%	0%
RECREA CUL Y DEP	11	2			13	85%	15%
COLEGIO	8				8	100%	0%
CONTABILIDAD	2				2	100%	0%
JURIDICA	3				3	100%	0%
CONTRATACION	2				2	100%	0%
CONTROL INTERNO	7				7	100%	0%
TOTAL	230	6	0	0	236	97%	3%

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

1. En el cuarto trimestre se evidencia la disminución las PQRSD radicadas en la entidad a pesar de la contingencia por el "Covid 19", sin embargo, se continúa dando respuesta oportuna a las mismas.
2. En la mayoría de las áreas se ha acatado la directriz de la gerencia de dar respuesta oportuna a las PQRSD.
3. El promedio en los tiempos de respuesta de las PQRSD durante el cuarto trimestre de 2020 fue de tres (3) días hábiles, lo cual evidencia que continua mejorando los tiempos de respuesta comparando con el mismo trimestre de la vigencia 2019 que el que fue de cinco días, además teniendo en cuenta que esta vigencia el aumento de PQRSD fue 47% más que

la vigencia anterior. De igual manera es de resaltar que en la vigencia 2019 el total de PQRSD fue de 598 un 60% menos que en esta vigencia.

4. De las 236 PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre de 2020, se evidencia que se ha dado respuesta a 230 PQRSD que equivale al 98% de las mismas. De las seis restantes solamente 1 PQRSD aún no se le han vencido los temidos para respuesta. ver cuadro anexo.

No. RADICADO RECIBIDO	FECHA DE INGRESO	TIPO PQRSD	MEDIO DE PARTICIPACION CIUDADANA	ASUNTO	GRUPO O DEPENDENCIA ENCARGADA
201006558	26/11/2020	SOLICITUD INFORMACION	CORREO ELECTRONICO	ORIENTACIÓN PROFESIONAL	Centro medico
201006629	3/12/2020	SOLICITUD INFORMACION	CORREO ELECTRONICO	SOLICITUD INFORMACION SEGURO	Crédito
201006733	10/12/2020	PETICION	CORREO ELECTRONICO	SOLICITUD REUNION URGENTE	Gerencia
201006917	18/12/2020	SOLICITUD INFORMACION	CORREO ELECTRONICO	SOLICITO INFORMACION GIRO APOYO EDUCATIVO	Recreación Cul y Dep
201006918	18/12/2020	SOLICITUD INFORMACION	CORREO ELECTRONICO	Reconocimiento por años de servicio a la CGR	Recreación Cul y Dep
201007075	30/12/2020	DERECHO DE PETICION	CORREO ELECTRONICO	derecho de petición	Tesorería

5. Es de resaltar que la mayoría de las áreas han tomado en cuenta el procedimiento PQRSD sin embargo, se continúa recomendando a las áreas citar el número de radicado fuente en las respuestas de las PQRSD 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.
6. 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 PQRSD, a las que de igual manera se les debe dar respuesta de forma oportuna y eficiente.
7. 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.
8. 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 PQRSD.

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

Consolidó: Atención al Usuario.