

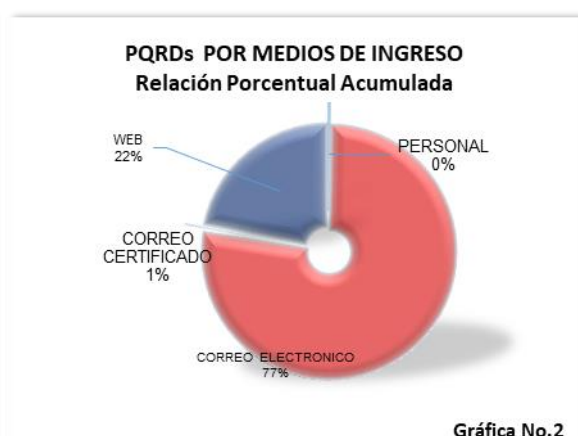
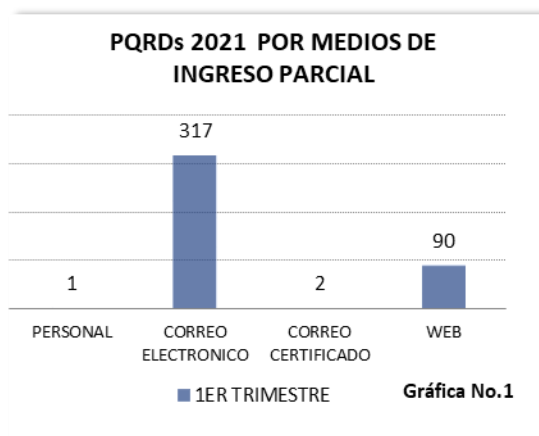
INFORME DE PQRSO PRIMER TRIMESTRE 2021

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

Durante el primer trimestre del año 2021 se radicaron 410 PQRSO 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, que es mínima teniendo en cuenta la situación presentada por el Covid 19 y pagina Web. En la gráfica 2 se observa la relación porcentual acumulada, resaltando que la mayor participación de PQRSO, fue recepcionada por correo electrónico y por la página Web a través del link destinado para radicación de PQRSO por trámites en línea.

Tabla No.1

MEDIO PARTICIPACION CIUDADANA	1ER TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
PERSONAL	1	1	0%
CORREO ELECTRONICO	317	317	77%
CORREO CERTIFICADO	2	2	0%
WEB	90	90	22%
TOTAL	410	410	100%



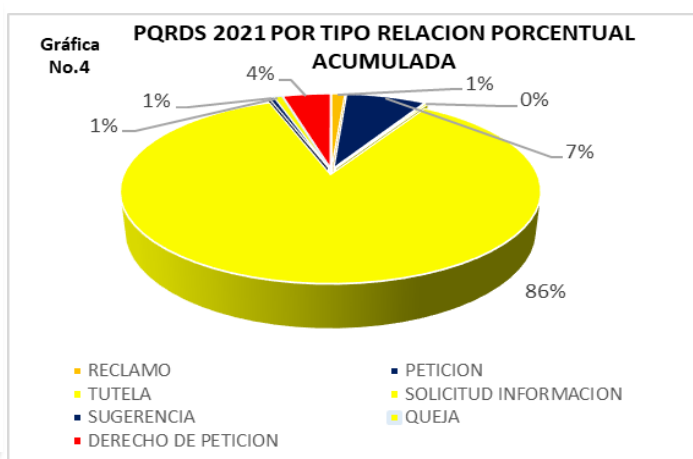
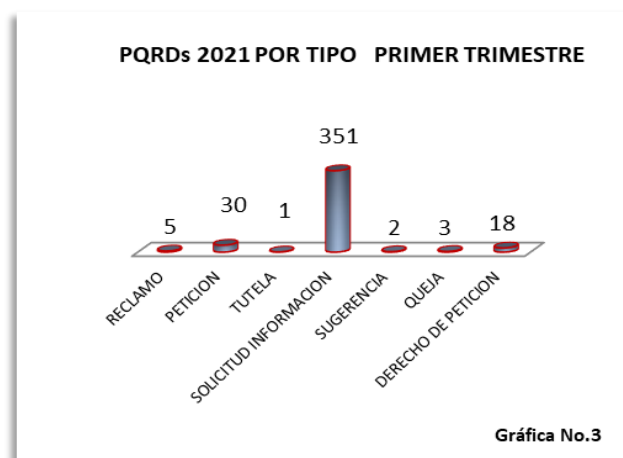
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR TIPO

En la tabla N° 2 se detallan las 410 PQRSOs recibidas durante el primer trimestre de 2021 por tipo, donde el 7.1% corresponde a peticiones, el 85.8% a peticiones de solicitud de información, el 4.4% a

derechos de peticiones, el 1.2 % a reclamos, el 0.7% a quejas, el 0.5% a sugerencias y el 0.2% a tutelas. 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 2021.

Tabla 2.

TIPO	1ER TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
RECLAMO	5	5	1,2%
PETICION	30	30	7,1%
TUTELA	1	1	0,2%
SOLICITUD INFORMACION	351	351	85,8%
SUGERENCIA	2	2	0,5%
QUEJA	3	3	0,7%
DERECHO DE PETICION	18	18	4,4%
TOTAL PQRDS	410	410	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 durante el primer trimestre del 2021, así: Tesorería, Cartera, Dirección de Desarrollo, Gerencia, cesantías, Talento humano, Dirección Administrativa y financiera, crédito, Atención al usuario, Grupo de contratación centro médico, colegio, control interno, jurídica, Recursos Físicos, disciplinarios. Evidenciándose que las áreas con mayor flujo de PQRDs son cesantías, tesorería y Recreación cultura y deporte. ver gráfica No.5

Tabla No.3

AREA ENCARGADA	1ER TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
GERENCIA	3	3	0,7%
RECREACION CULTURA Y DEPORT	83	83	20,0%

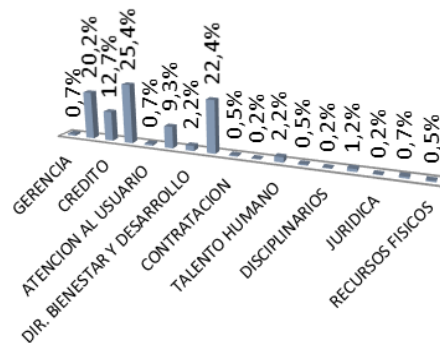
CREDITO	52	52	12,7%
CESANTIAS	104	104	25,4%
ATENCION AL USUARIO	3	3	0,7%
CARTERA	38	38	9,3%
DIR. BIENESTAR Y DESARROLLO	9	9	2,2%
TESORERIA	92	92	22,5%
CONTRATACION	2	2	0,5%
CONTROL INTERNO	1	1	0,2%
TALENTO HUMANO	9	9	2,2%
DIRECCION ADM Y FINAN	2	2	0,5%
DISCIPLINARIOS	1	1	0,2%
COLEGIO	5	5	1,2%
JURIDICA	1	1	0,2%
CENTRO MEDICO	3	3	0,7%
RECURSOS FISICOS	2	2	0,5%
TOTAL	410	410	100,0%

PQRDs POR AREA EN EL PRIMER TRIMESTRE 2021



Gráfica No.5

**PQRDs POR AREA ENCARGADA
Relación Porcentual 2021**



Gráfica No.6

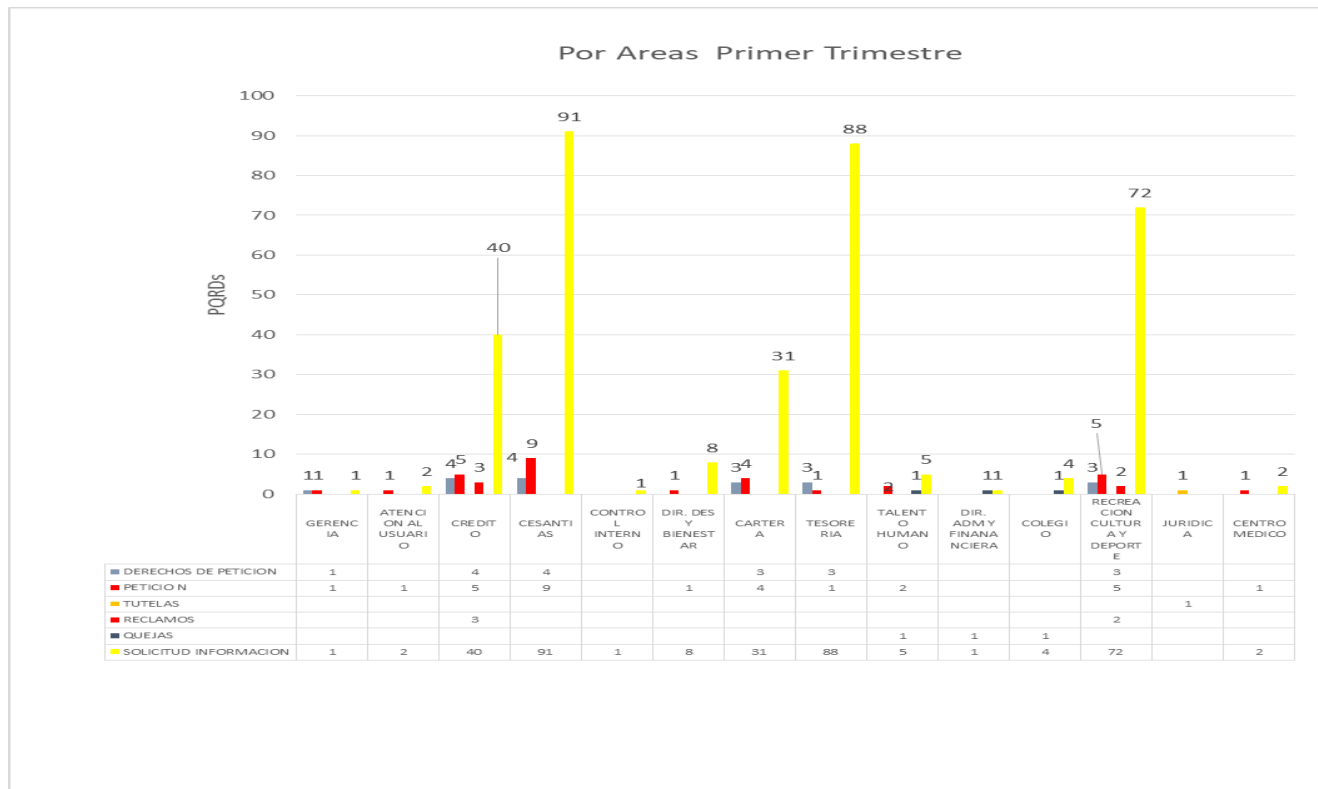
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR TIPO Y ÁREA

Durante el primer trimestre del 2021 se recibieron Derechos de petición, solicitudes de información, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y una tutela; que se radicarón 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, centro médico, área jurídica, Disciplinarios 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 Cesantías fue el área con más PQRDS seguida del área de tesorería y Recreación cultura y deporte.

tabla No.4

AREA	DERECHOS DE PETICION	PETICION	TUTELAS	RECLAMOS	QUEJAS	SUGERENCIA	SOLICITUD INFORMACION	TOTAL
GERENCIA	1	1					1	3
ATENCION AL USUARIO		1					2	3
CREDITO	4	5		3			40	52
CESANTIAS	4	9					91	104
CONTROL INTERNO							1	1
DIR. DES Y BIENESTAR		1					8	9
CARTERA	3	4					31	38
TESORERIA	3	1					88	92
TALENTO HUMANO		2			1	1	5	9
DIR. ADM Y FINANCIERA					1		1	2
COLEGIO					1		4	5
RECREACION CULTURA Y DEPORTE	3	5		2		1	72	83
JURIDICA			1					1
CENTRO MEDICO		1					2	3
CONTRATACION							2	2
RECURSOS FISICOS							2	2
DISCIPLINARIOS							1	1
TOTAL	18	30	1	5	3	2	351	410

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 de respuesta del aplicativo de gestión documental; tal como se muestra en la tabla 5.

Tabla No.5

DEPENDENCIA	PQRDS CONTESTADAS	TOTAL RECIBIDAS	% EJECUCION	% SIN RESPUESTA
GERENCIA	3	3	100%	0%
ATENCION AL USUARIO	3	3	100%	0%
CREDITO	46	52	88%	0%
CESANTIAS	100	104	96%	1%
DIR. DES Y BIENESTAR	7	9	78%	11%
CARTERA	38	38	100%	0%
TESORERIA	89	92	97%	1%
TALENTO HUMANO	9	9	100%	0%
DIR. ADM Y FINANCIERA	1	2	50%	0%
RECURSO FISICOS	2	2	100%	0%
COLEGIO	4	5	80%	40%
CONTROL INTERNO	1	1	100%	0%
JURIDICA	1	1	100%	0%
CONTRATACION		2	0%	0%
RECREACION CULTURA Y DEPORTE	81	83	98%	0%
CENTRO MEDICO	3	3	100%	0%
DISCIPLINARIOS	1	1	100%	0%
TOTAL	389	410	95%	1%

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 2021 fue de cuatro (4) días hábiles, disminuyendo en un día el promedio en los tiempos de respuesta, respecto al mismo trimestre de la vigencia 2020.
3. De las 410 PQRDS recibidas durante el primer trimestre de 2021, se evidencia que se ha dado respuesta a 389 PQRDS que equivale al 96.0% de las mismas. De las cuales solamente 2 PQRDS superaron el tiempo de respuesta en un promedio de 1 día. Comparado con el mismo trimestre de la vigencia 2020, se evidencia que se mejoró en un 11% 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 peticionario. Para ello el área de atención al usuario remitió notificando por correo a todas las áreas alertando de las PQRS sin respuesta para evitar el vencimiento de términos en tiempo de respuesta.

No. RADICADO RECIBIDO	FECHA DE INGRESO	TIPO PQRS	MEDIO DE PARTICIPACION CIUDADANA	ASUNTO	GRUPO O DEPENDENCIA ENCARGADA
211003755	5/03/2021	SOLICITUD INFORMACION	CORREO ELECTRONICO	RV: Acta de Liquidación Contrato No 086 de 2020 y Solicitud de Certificación de Obra	Contratación
211004681	18/03/2021	SOLICITUD INFORMACION	CORREO ELECTRONICO	SOLICITUD CERTIFICACIÓN Y ACTA DE LIQUIDACIÓN CONTRATO No. 076-2019	Dirección administrativa y financiera
211004696	18/03/2021	SOLICITUD INFORMACION	CORREO ELECTRONICO	solicito información cesantías	Cesantías
211004727	19/03/2021	DERECHO DE PETICION	CORREO ELECTRONICO	traslado por competencia derecho de petición de información de interés particular presentada por el sr HUGO RAMIREZ GUARIN	Tesorería
211004728	19/03/2021	DERECHO DE PETICION	CORREO ELECTRONICO	Traslado por competencia solicitud extensión de jurisprudencia sobre pago de la sanción moratoria por consignación extemporánea de las cesantías causadas en los años 2017, 2018, 2019 y 2020. DEL SEÑOR ARQUIMEDES CONTRERAS CAMPO	Tesorería
211004748	19/03/2021	SOLICITUD INFORMACION	CORREO ELECTRONICO	Solicitud cesantías para estudio	Cesantías
211004752	19/03/2021	SOLICITUD INFORMACION	CORREO ELECTRONICO	Re: SOLICITUD INFORMACION DE CESANTÍAS CONSIGNADAS EN MAYO DE 2009. - ALZATE CIFUENTES CLAUDIA	Tesorería

211004855	23/03/2021	SOLICITUD INFORMACION	TRAMITE EN LINEA	Cordial saludo. Les solicito muy respetuosamente me informen sobre el estado actual del trámite de retiro de mis cesantías, el cual radique el día 19 de enero de 2021 con radicado No. 211000242, ya que a la fecha no he tenido respuesta alguna sobre el trámite.	Cesantías
211004888	23/03/2021	SOLICITUD INFORMACION	CORREO ELECTRONICO	De manera atenta, me permito solicitar información sobre el retiro de cesantías	Cesantías
211004966	24/03/2021	SOLICITUD INFORMACION	CORREO ELECTRONICO	ORIENTACION PROCESO LEVANTAMIENTO	Crédito
211004968	24/03/2021	SOLICITUD INFORMACION	CORREO ELECTRONICO	Buenos días señores Fondo de Bienestar, quisiera conocer en qué estado esta mi solicitud No.211004052	Crédito
211004969	24/03/2021	SOLICITUD INFORMACION	CORREO ELECTRONICO	Buenos días señores Fondo de Bienestar, quisiera conocer en cuánto tiempo queda levantada la prenda de mi vehículo RJQ344.	Crédito
211005008	24/03/2021	SOLICITUD INFORMACION	CORREO ELECTRONICO	SOLICITUD INFORMACION radicado 211003755	Contratación
211005083	25/03/2021	SOLICITUD INFORMACION	TRAMITE EN LINEA	Solicito informarme si el fondo cuenta con convenio para servicios funerarios para los funcionarios de CGR y de ser así indicarme con qué empresa y datos de contacto para afiliarme yo y mi núcleo familiar	Dirección de Desarrollo
211005099	25/03/2021	SOLICITUD INFORMACION	CORREO ELECTRONICO	RE: solicitud de información	Crédito
211005166	26/03/2021	SOLICITUD INFORMACION	CORREO ELECTRONICO	De manera atenta me permito solicitar la confirmación del radicado 211005147	Recreación Cultura y Deporte
211005206	26/03/2021	SOLICITUD INFORMACION	TRAMITE EN LINEA	Buenos días. De manera atenta solicito me indiquen si la solicitud de crédito para vivienda por segunda vez, se puede tramitar vía electrónica, es decir adjuntar todos los requisitos en un correo electrónico y a quién se dirige. Quedo atenta. Gracias.	Crédito
211005270	26/03/2021	SOLICITUD INFORMACION	CORREO ELECTRONICO	información apoyo educativo	Recreación Cultura y Deporte
211005274	26/03/2021	SOLICITUD INFORMACION	CORREO ELECTRONICO	certificado de satisfacción y cumplimiento del contrato número 109 DE 2020	Dirección de Desarrollo
211005277	26/03/2021	DERECHO DE PETICION	CORREO ELECTRONICO	Inconformidad por fallas en los procedimientos y en el control interno en el área de créditos del Fondo de Bienestar Social CGR	Crédito
211005292	29/03/2021	QUEJA	TRAMITE EN LINEA	Desde enero 27, escribí a la rectora del colegio, no tuve respuesta alguna, anexo correo. El papá de mi hija, le escribió a la profesora de sociales y no contestó. Luego a la coordinadora	Colegio

				y tampoco contestó. Por último a la rectora, quien solicitó 3 días para dar respuesta y han transcurrido 12.	
--	--	--	--	--	--

6. De las PQRDs relacionadas en el último informe de la vigencia 2020 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.

RECOMENDACIONES REALIZADAS POR LOS USUARIOS DEL FONDO DE BIENESTAR SOCIAL

Durante el primer trimestre de 2021 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.