

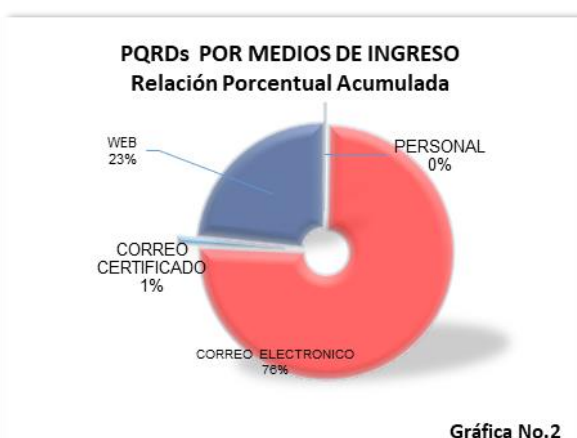
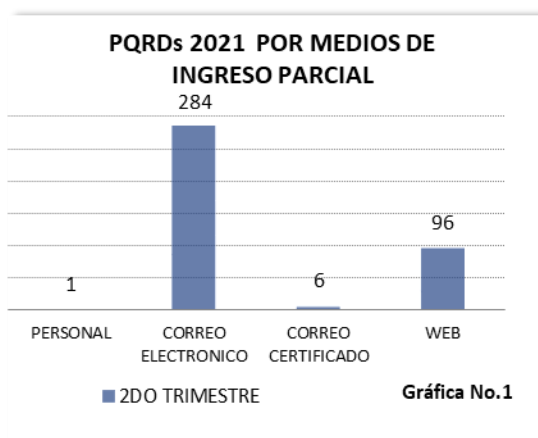
INFORME DE PQRSO SEGUNDO TRIMESTRE 2021

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

Durante el segundo trimestre del año 2021 se radicaron 387 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 que fueron: personal, correo electrónico, página web, el correo certificado el ingreso es mínima teniendo en cuenta la situación presentada por el Covid 19. En la gráfica 2 se observa la relación porcentual acumulada de los dos trimestres, 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	2DO TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
PERSONAL	1	1	2	0%
CORREO ELECTRONICO	317	284	601	75%
CORREO CERTIFICADO	2	6	8	1%
WEB	90	96	186	23%
TOTAL	410	387	797	100%



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR TIPO

En la tabla N° 2 y grafica 2° se detallan las 387 PQRDs recibidas durante el segundo trimestre de 2021 por tipo, donde el 5.2% corresponde a peticiones, el 87.1% a peticiones de solicitud de información, el 6.5% a derechos de peticiones, el 1.0 % a reclamos, y el 0.3% a tutelas estos porcentajes corresponden únicamente el segundo trimestre. En la tabla 2 gráficas No. 4 se visualiza las cantidades y el comportamiento y relación porcentual de PQRDs por tipo durante el primer y segundo trimestre de 2021.

Tabla 2.

TIPO	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
RECLAMO	5	4	9	1,1%
PETICION	30	20	50	6,3%
TUTELA	1	1	2	0,3%
SOLICITUD INFORMACION	351	337	688	86,3%
SUGERENCIA	2		2	0,3%
QUEJA	3		3	0,4%
DERECHO DE PETICION	18	25	43	6,5%
TOTAL PQRDS	410	387	797	100%



Gráfica No.3

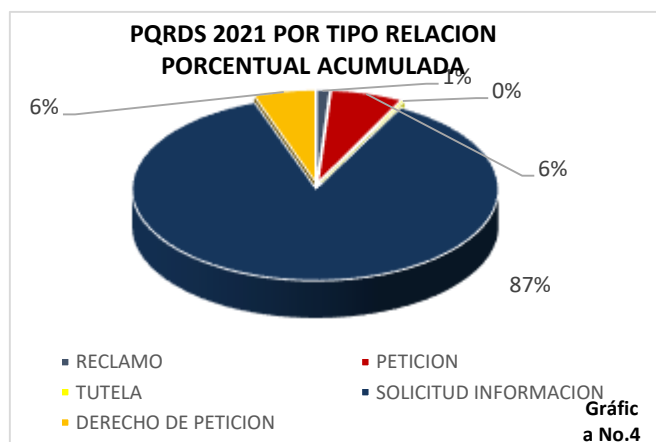


Gráfico a No.4

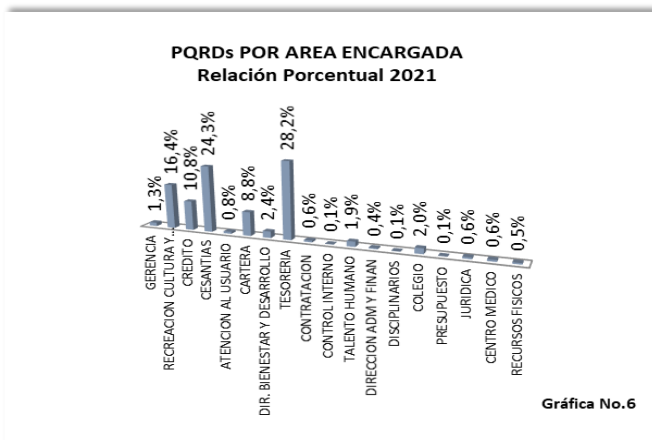
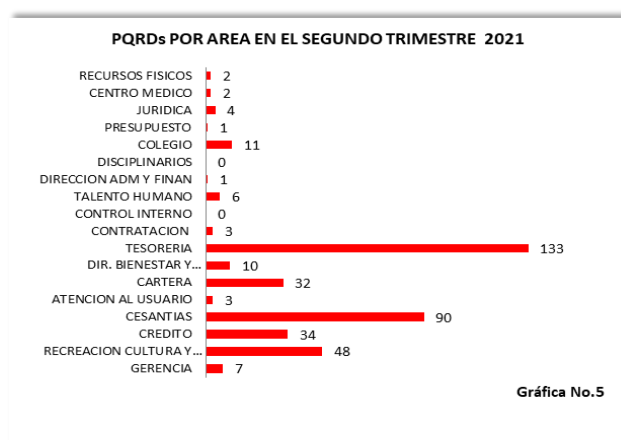
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR ÁREAS

En la tabla N° 3, se relacionan las PQRDs radicadas a cada una de las áreas durante el segundo trimestre del 2021, así: Gerencia, Recreación, Cultura y Deporte, crédito, cesantías, Atención al

usuario, Cartera, Dirección de Desarrollo, Gerencia, Tesorería, Grupo de contratación, Talento humano, Dirección Administrativa y financiera, colegio, presupuesto, jurídica, centro médico, Recursos Físicos. Evidenciándose que las áreas con mayor flujo de PQRDs son tesorería, cesantías y Recreación cultura y deporte. ver gráfica No.5

Tabla No.3

AREA ENCARGADA	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
GERENCIA	3	7	10	1,3%
RECREACION CULTURA Y DEPORT	83	48	131	16,4%
CREDITO	52	34	86	10,8%
CESANTIAS	104	90	194	24,3%
ATENCION AL USUARIO	3	3	6	0,8%
CARTERA	38	32	70	8,8%
DIR. BIENESTAR Y DESARROLLO	9	10	19	2,4%
TESORERIA	92	133	225	28,2%
CONTRATACION	2	3	5	0,6%
CONTROL INTERNO	1		1	0,1%
TALENTO HUMANO	9	6	15	1,9%
DIRECCION ADM Y FINAN	2	1	3	0,4%
DISCIPLINARIOS	1		1	0,1%
COLEGIO	5	11	16	2,0%
PRESUPUESTO	0	1	1	0,1%
JURIDICA	1	4	5	0,6%
CENTRO MEDICO	3	2	5	0,6%
RECURSOS FISICOS	2	2	4	0,5%
TOTAL	410	387	797	100,0%



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

Durante el segundo trimestre del 2021 se recibieron Derechos de petición, solicitudes de información, peticiones, reclamos, y una tutela; que se radicarón a las siguientes áreas de la entidad: Gerencia,

Recreación, Cultura y Deporte, crédito, cesantías, Atención al usuario, Cartera, Dirección de Desarrollo, Gerencia, Tesorería, Grupo de contratación, Talento humano, Dirección Administrativa y financiera, colegio, presupuesto, jurídica, centro médico, Recursos Físicos; como se muestra de forma detallada de acuerdo con la información en la tabla N° 4.

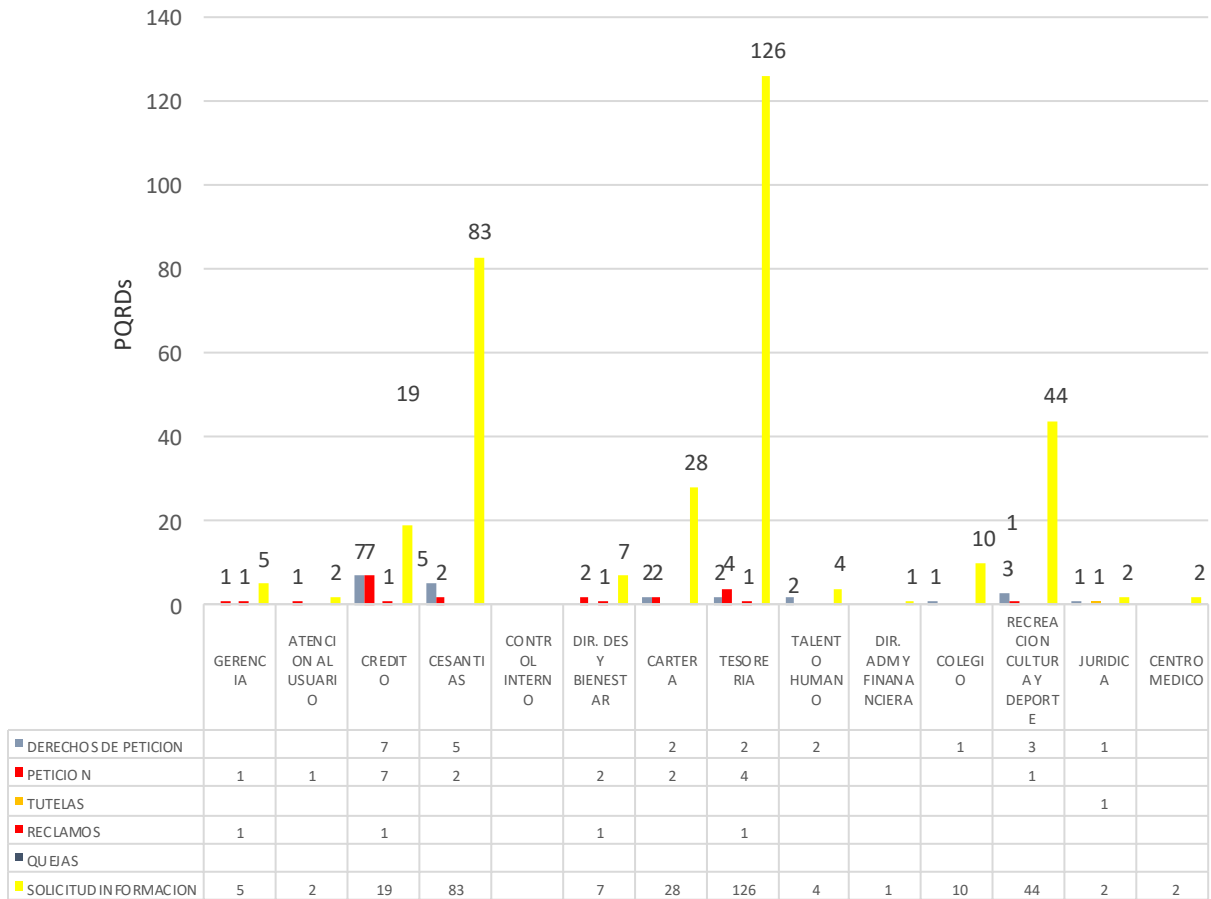
tabla No.4

AREA	DERECHOS DE PETICION	PETICION	TUTELAS	RECLAMOS	SOLICITUD INFORMACION	TOTAL
GERENCIA		1		1	5	7
ATENCION AL USUARIO		1			2	3
CREDITO	7	7		1	19	34
CESANTIAS	5	2			83	90
CONTROL INTERNO						0
DIR. DES Y BIENESTAR		2		1	7	10
CARTERA	2	2			28	32
TESORERIA	2	4		1	126	133
TALENTO HUMANO	2				4	6
DIR. ADM Y FINANCIERA					1	1
COLEGIO	1				10	11
RECREACION CULTURA Y DEPORTE	3	1			44	48
JURIDICA	1		1		2	4
CENTRO MEDICO					2	2
CONTRATACION	1				2	3
PRESUPUESTO	1					1
RECURSOS FISICOS					2	2
TOTAL	25	20	1	4	337	387

De igual manera se puede observar en la gráfica N° 7 la variación porcentual por áreas durante el trimestre, evidenciando que el Grupo de Tesorería fue el área con más PQRDS seguida del área de Cesantías y Recreación cultura y deporte

Grafica No.7

Por Areas Segundo Trimestre



Durante el segundo 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	PQRDS SIN RESPUESTA	TUTELAS	DENUNCIA	TOTAL RECIBIDAS	% EJECUCION	% SIN RESPUESTA
GERENCIA	7				7	100%	0%
ATENCION AL USUARIO	3				3	100%	0%
CREDITO	33	1			34	97%	3%

CESANTIAS	90				90	100%	0%
DIR. DES Y BIENESTAR	10				10	100%	0%
CARTERA	32				32	100%	0%
TESORERIA	131	2			133	98%	2%
TALENTO HUMANO	6				6	100%	0%
DIR. ADM Y FINANCIERA	1				1	100%	0%
RECURSO FISICOS	2				2	100%	0%
COLEGIO	11				11	100%	0%
JURIDICA	4				4	100%	0%
CONTRATACION	3				3	100%	0%
RECREACION CULTURA Y DEPORTE	48				48	100%	0%
CENTRO MEDICO	2				2	100%	0%
presupuesto	1				1	100%	0%
TOTAL	384	3	0	0	387	99%	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 segundo trimestre de 2021 fue de tres (3) días hábiles, disminuyendo en un día el promedio en los tiempos de respuesta, respecto al mismo trimestre de la vigencia 2020.
3. De las 387 PQRDs recibidas durante el segundo trimestre de 2021, se evidencia que se ha dado respuesta a 384 PQRDs que equivale al 99.24% de las mismas. De las cuales solamente 1 PQRDs superaron el tiempo de respuesta, se ha realizado el seguimiento e informado al área pero aún no ha allegado respuesta las dos restantes aún no han vencido términos. Comparado la gestión respecto al mismo trimestre de la vigencia 2020, se evidencia que se mejoró en un día los tiempos de respuesta oportuna a la PQRDS. A continuación se relación las peticiones faltantes de respuesta.

No. RADICADO RECIBIDO	FECHA DE INGRESO	TIPO PQRS	MEDIO DE PARTICIPACION CIUDADANA	ASUNTO	GRUPO O DEPENDENCIA ENCARGADA
211005329	5/04/2021	DERECHO DE PETICION	CORREO ELECTRONICO	DERECHO DE PETICION	Tesorería
211007195	30/06/2021	SOLICITUD INFORMACION	CORREO ELECTRONICO	COMFACESAR - FBS CONTRALORIA Conciliación de Cartera Fondo de Bienestar Social - Contraloría	Tesorería
211007202	30/06/2021	DERECHO DE PETICION	TRAMITE EN LINEA	Respetuosamente solicito se me dé respuesta por escrito acerca de mi solicitud de crédito de vivienda en la Modalidad de Caso Especial, solicitud que fue radicada con el no. 201003309 de fecha 10 de mayo de 2020 con un formulario inicial de crédito de vivienda no.191000505 fecha 31 de enero de 2019.	Crédito

- 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.
- 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. De igual forma se realizaron reuniones a diferente grupo para recomendaciones que se deben tener en cuenta tanto en el trámite como en las respuestas de las PQRDs.
- De las PQRDs relacionadas en el último informe del primer trimestre de la vigencia 2021 sin respuesta, se evidencia en el aplicativo de gestión documental Alfabet y de acuerdo a la trazabilidad realizada, que todas fueron contestadas.
- 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 continúa incrementado la radicación de PQRDs, a las que de igual manera se les debe dar repuesta 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 segundo trimestre de 2021 se 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.

- Ser informados del estado de su solicitud de trámite de manera oportuna independientemente si se trata de PQRDS o trámite de un servicio prestado por el FBSCGR.
- Mayor claridad en las respuestas realizadas a los servicios solicitados al el Fondo de Bienestar Social de la CGR, para evitar la reiteración de las peticiones.
- Ser atendidos de manera presencial o telefónicamente, sobre los servicios que presta el Fondo de Bienestar Social de la CGR.

Consolidó: Atención al Usuario.