

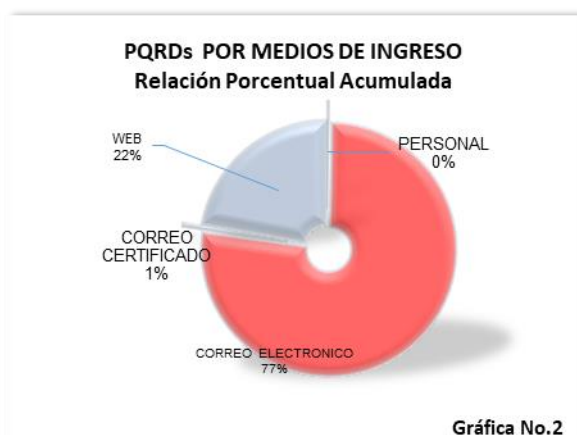
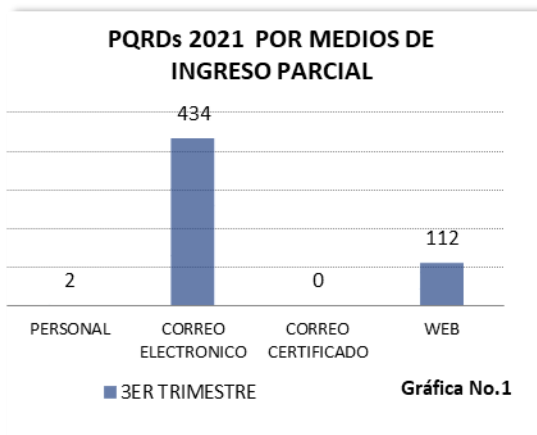
INFORME DE PQRSD TERCER TRIMESTRE 2021

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

Durante el tercer trimestre del año 2021 se radicaron 548 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 que fueron: personal, correo electrónico, pagina web, en el trimestre no ingresaron PQRSD por correo certificado. En la gráfica 2 se observa la relación porcentual acumulada de los trimestres de la vigencia, resaltando que la mayor participación de PQRSD, fue recepcionada por correo electrónico y por la página Web a través del link destinado para radicación de PQRSD por trámites en línea.

Tabla No.1

MEDIO PARTICIPACION CIUDADANA	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
PERSONAL	1	1	2	4	0,3%
CORREO ELECTRONICO	317	284	434	1035	77%
CORREO CERTIFICADO	2	6		8	1%
WEB	90	96	112	298	22%
TOTAL	410	387	548	1345	100%



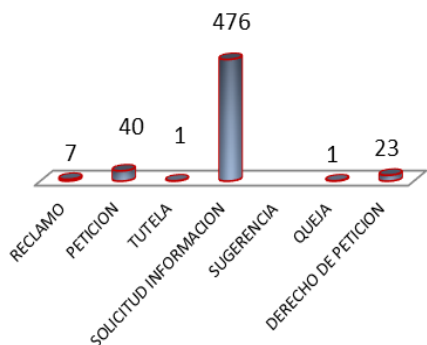
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR TIPO

En la tabla N° 2 y grafica 2° se detallan las 548 PQRDs recibidas durante el tercer trimestre de 2021 por tipo, donde el 7.3% corresponde a peticiones, el 86.9% a peticiones de solicitud de información, el 4.2% a derechos de peticiones, el 0.2 a quejas, el 1.3% a reclamos, y el 0.2% a tutelas estos porcentajes corresponden únicamente el segundo trimestre. En la tabla 2 gráficas No. 4 se visualiza las cantidades, comportamiento y relación porcentual de PQRDs por tipo acumuladas de los tres trimestres de 2021.

Tabla 2.

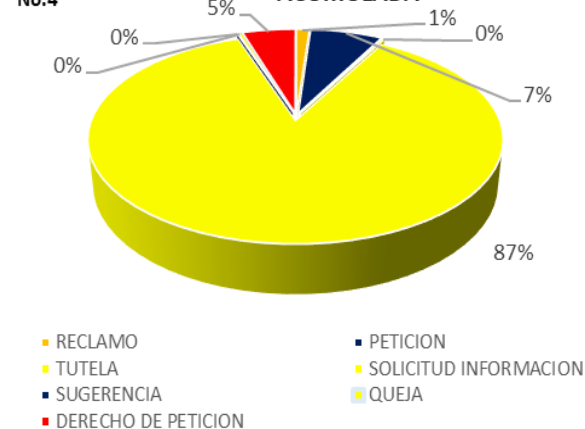
TIPO	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
RECLAMO	5	4	7	16	1,2%
PETICION	30	20	40	90	6,7%
TUTELA	1	1	1	3	0,2%
SOLICITUD INFORMACION	351	337	476	1164	86,5%
SUGERENCIA	2			2	0,1%
QUEJA	3		1	4	0,3%
DERECHO DE PETICION	18	25	23	66	4,9%
TOTAL PQRDS	410	387	548	1345	100%

PQRDs 2021 POR TIPO TERCER TRIMESTRE



Gráfica No.3

PQRDS 2021 POR TIPO RELACION PORCENTUAL ACUMULADA



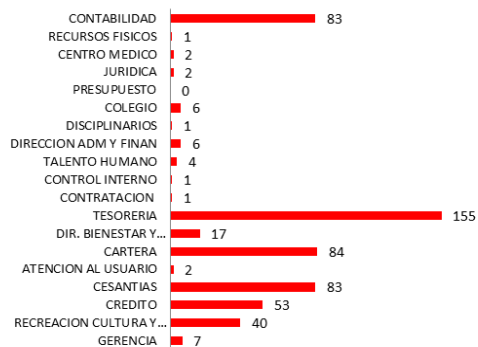
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR ÁREAS

En la tabla N° 3, se relacionan las PQRDs radicadas a cada una de las áreas durante el tercer trimestre del 2021, Evidenciándose que las áreas con mayor flujo de PQRDs son tesorería, cartera, contabilidad y cesantías. ver gráfica No.5. En el acumulado durante la vigencia en la gráfica 6 se puede observar que el área de Tesorería y Cesantías han recibieron la mayor cantidad de PQRDS.

Tabla No.3

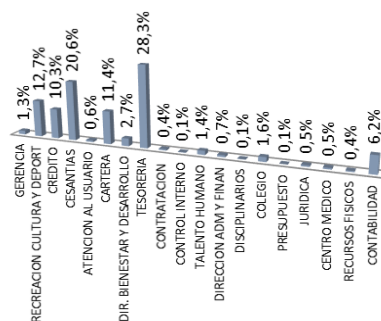
AREA ENCARGADA	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
GERENCIA	3	7	7	17	1,3%
RECREACION CULTURA Y DEPORT	83	48	40	171	12,7%
CREDITO	52	34	53	139	10,3%
CESANTIAS	104	90	83	277	20,6%
ATENCION AL USUARIO	3	3	2	8	0,6%
CARTERA	38	32	84	154	11,4%
DIR. BIENESTAR Y DESARROLLO	9	10	17	36	2,7%
TESORERIA	92	133	155	380	28,3%
CONTRATACION	2	3	1	6	0,4%
CONTROL INTERNO	1		1	2	0,1%
TALENTO HUMANO	9	6	4	19	1,4%
DIRECCION ADM Y FINAN	2	1	6	9	0,7%
DISCIPLINARIOS	1		1	2	0,1%
COLEGIO	5	11	6	22	1,6%
PRESUPUESTO	0	1		1	0,1%
JURIDICA	1	4	2	7	0,5%
CENTRO MEDICO	3	2	2	7	0,5%
RECURSOS FISICOS	2	2	1	5	0,4%
CONTABILIDAD	0	0	83	83	6,2%
TOTAL	410	387	548	1345	100,0%

PQRDs POR AREA EN EL TERCER 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 tercer trimestre del 2021 se recibieron Derechos de petición, solicitudes de información, peticiones, quejas, reclamos, y una tutela; que se radicaron a las siguientes áreas de la entidad: como se muestra de forma detallada de acuerdo con la información en la tabla N° 4.

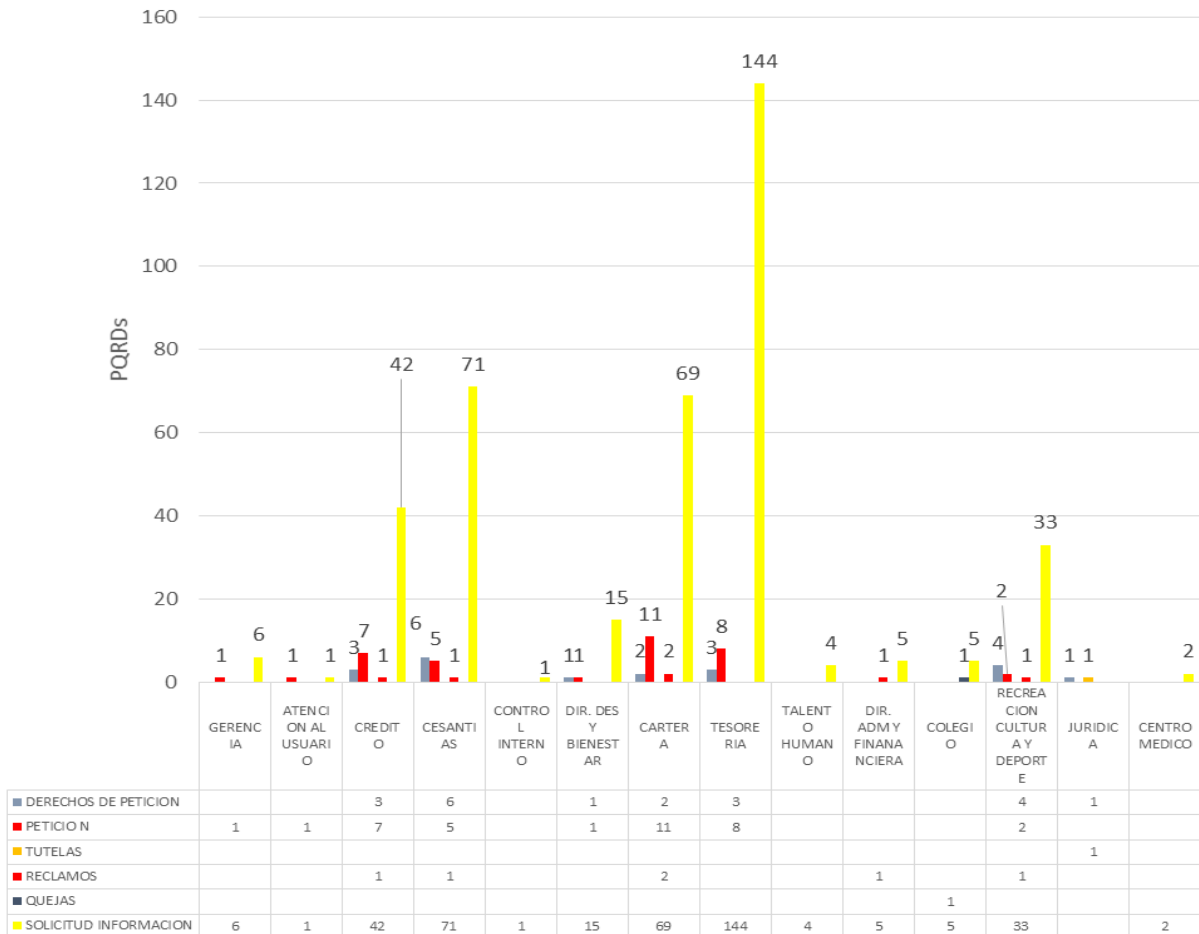
tabla No.4

AREA	DERECHOS DE PETICION	PETICION	TUTELAS	RECLAMOS	QUEJAS	SOLICITUD INFORMACION	TOTAL
GERENCIA		1				6	7
ATENCION AL USUARIO		1				1	2
CREDITO	3	7		1		42	53
CESANTIAS	6	5		1		71	83
CONTROL INTERNO						1	1
DIR. DES Y BIENESTAR	1	1				15	17
CARTERA	2	11		2		69	84
TESORERIA	3	8				144	155
TALENTO HUMANO						4	4
DIR. ADM Y FINANCIERA				1		5	6
COLEGIO					1	5	6
RECREACION CULTURA Y DEPORTE	4	2		1		33	40
JURIDICA	1		1				2
CENTRO MEDICO						2	2
CONTRATACION						1	1
CONTABILIDAD	3	3		1		76	83
DISCIPLINARIOS						1	1
RECURSOS FISICOS		1					1
TOTAL	23	36	1	6	1	476	548

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

Grafica No.7

Por Areas Tercer Trimestre



Durante el tercer 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	TOTAL RECIBIDAS	% EJECUCION	% SIN RESPUESTA
GERENCIA	7		7	100%	0%
ATENCION AL USUARIO	2		2	100%	0%
CREDITO	53		53	100%	0%
CESANTIAS	83		83	100%	0%
DISCIPLINARIOS	1		1	100%	0%
DIR. DES Y BIENESTAR	14	3	17	82%	18%
CARTERA	84		84	100%	0%
TESORERIA	153	2	155	99%	1%
TALENTO HUMANO	4		4	100%	0%
DIR. ADM Y FINANNCIERA	6		6	100%	0%
RECURSO FISICOS	1		1	100%	0%
COLEGIO	6		6	100%	0%
JURIDICA	2		2	100%	0%
CONTRATACION	1		1	100%	0%
RECREACION CULTURA Y DEPORTE	40		40	100%	0%
CENTRO MEDICO	2		2	100%	0%
CONTABILIDAD	83		83	100%	0%
CONTROL INTERNO	1		1	100%	0%
TOTAL	543	5	548	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 tercer trimestre de 2021 fue de tres (3) días hábiles, igualando el promedio en los tiempos de respuesta, respecto al mismo trimestre de la vigencia 2020, aunque en esta vigencia aumento el número de PQRDS.
3. De las 548 PQRDs recibidas durante el tercer trimestre de 2021, se evidencia que se ha dado respuesta a 543 PQRDs que equivale al 99 % de las mismas. De las cinco PQRDS pendientes de respuesta aún no se han vencido los términos, a dos de ellas se remitió respuesta parcial, se ha realizado seguimiento e informado a las áreas para que sea tenido en cuenta 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 relacionan las peticiones faltantes de respuesta.

No. RADICADO RECIBIDO	FECHA DE INGRESO	TIPO PQRSD	MEDIO DE PARTICIPACION CIUDADANA	ASUNTO	GRUPO O DEPENDENCIA ENCARGADA
211009207	21/09/2021	DERECHO DE PETICION	TRAMITE EN LINEA	Radico derecho de petición en formato PDF. Por favor revisar los	Tesorería
211009421	29/09/2021	SOLICITUD INFORMACION	CORREO ELECTRONICO	consulta poliza de vida	Dirección de Desarrollo
211009424	29/09/2021	DERECHO DE PETICION	CORREO ELECTRONICO	2021EE0159592 LTraslado por Competencia derecho de petición Código 202-220982-82111 NC -Radicado 2021ER0127903 (EMAIL CERTIFICADO de cgr_atencionciudadana@contraloria.gov.co) CESANTIAS	Tesorería
211009429	29/09/2021	SOLICITUD INFORMACION	CORREO ELECTRONICO	SOLICITO INFORMACION BENEFICIARIOS SEGURO	Dirección de Desarrollo
211009443	30/09/2021	SOLICITUD INFORMACION	TRAMITE EN LINEA	Como hago para cambiar un beneficiario por fallecimiento de mi póliza de vida	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, y tener en cuenta protocolos de atención al ciudadano, para la satisfacción de nuestros grupos de valor y 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 continúa recomendando 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 PQRSD sin respuesta para evitar el vencimiento de términos en tiempo de respuesta.
- De las PQRDs relacionadas en el informe del segundo trimestre de la vigencia 2021 sin respuesta, se evidencia en el aplicativo de gestión documental Alfabet y de acuerdo a la trazabilidad realizada, que una de ellas aún no se ha dado respuesta, pese a las notificaciones realizadas al área competente.

No. RADICADO RECIBIDO	FECHA DE INGRESO	TIPO PQRSD	MEDIO DE PARTICIPACION CIUDADANA	ASUNTO	GRUPO O DEPENDENCIA ENCARGADA
-----------------------	------------------	------------	----------------------------------	--------	-------------------------------

211005329	5/04/2021	DERECHO DE PETICION	CORREO ELECTRONICO	PETICION	Tesorería
-----------	-----------	---------------------	--------------------	----------	-----------

7. Se recomienda a todos los funcionarios del Fondo de Bienestar Social, para que se continúe con la revisión permanente al aplicativo de gestión documental alfanet, 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 tercer 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, continúan recomendando.

- Ser informados del estado de las solicitudes 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.
- Mejorar los canales de comunicación y dar respuestas claras y oportunas.
- Ser atendidos de manera presencial y cordial, sobre los servicios que presta el Fondo de Bienestar Social de la CGR.

De igual manera se recibieron felicitaciones por los servicios prestados por los funcionarios y por los procedimientos que se tienen establecidos al interior del FBS

Consolidó: Atención al Usuario.