

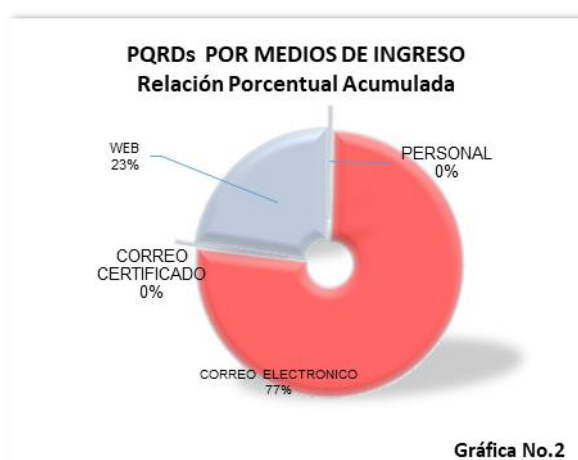
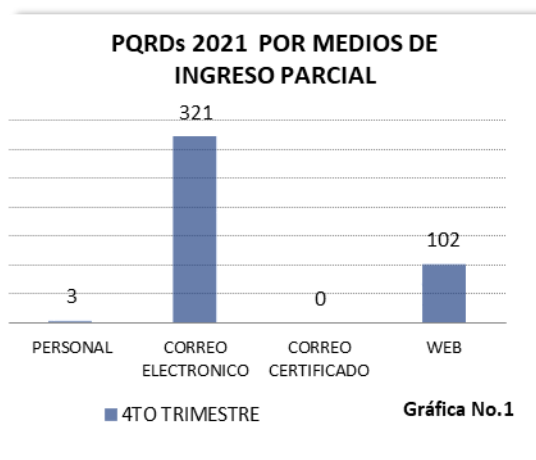
INFORME DE PQRSD CUARTO TRIMESTRE 2021

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

Durante el cuarto trimestre del año 2021 se radicaron 426 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	4TO TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
PERSONAL	1	1	2	3	7	0,4%
CORREO ELECTRONICO	317	284	434	321	1356	77%
CORREO CERTIFICADO	2	6			8	0%
WEB	90	96	112	102	400	23%
TOTAL	410	387	548	426	1771	100%



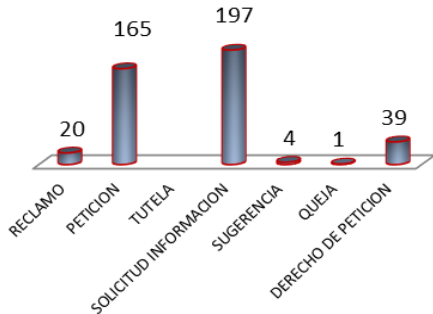
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR TIPO

En la tabla N° 2 y grafica 3° se detallan las 426 PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre de 2021 por tipo, donde el 38.7% corresponde a peticiones, el 46.2% a peticiones de solicitud de información, el 9.2% a derechos de peticiones, el 0.2 a quejas, el 4.7% a reclamos, y el 0.9% a sugerencias estos porcentajes corresponden únicamente al cuarto trimestre. En la tabla 2 gráficas No. 4 se visualiza las cantidades, comportamiento y relación porcentual de PQRSD por tipo acumuladas de los cuatro trimestres de 2021.

Tabla 2.

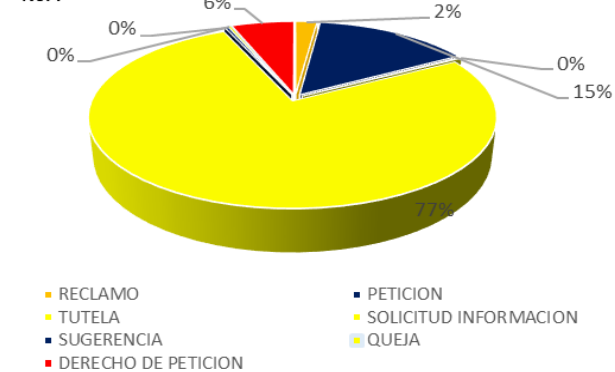
TIPO	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	4TO TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
RECLAMO	5	4	7	20	36	2,0%
PETICION	31	24	42	165	262	14,8%
TUTELA	1	1	1		3	0,2%
SOLICITUD INFORMACION	350	333	474	197	1354	76,5%
SUGERENCIA	2			4	6	0,3%
QUEJA	3		1	1	5	0,3%
DERECHO DE PETICION	18	25	23	39	105	5,9%
TOTAL PQRS	410	387	548	426	1771	100%

PQRDS 2021 POR TIPO CUARTO TRIMESTRE



Gráfica No.3

PQRDS 2021 POR TIPO RELACION PORCENTUAL ACUMULADA



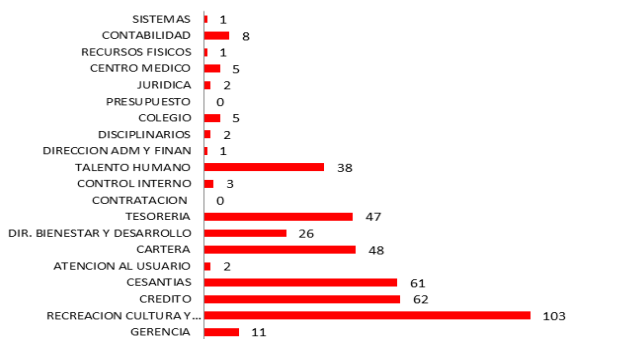
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR ÁREAS

En la tabla N° 3, se relacionan las PQRSD radicadas a cada una de las áreas durante el cuarto trimestre del 2021, Evidenciándose que las áreas con mayor flujo de PQRSD fueron recreación cultura y deporte, crédito, cesantías y cartera como lo muestra la gráfica No.5. Del acumulado durante la vigencia en la gráfica 6 se puede observar que las áreas de Tesorería y Cesantías recibieron la mayor cantidad de PQRSD durante la vigencia 2021.

Tabla No.3

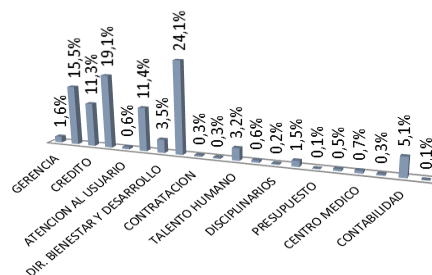
AREA ENCARGADA	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	4TO TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
GERENCIA	3	7	7	11	28	1,6%
RECREACION CULTURA Y DEPORT	83	48	40	103	274	15,5%
CREDITO	52	34	54	62	202	11,4%
CESANTIAS	104	90	83	61	338	19,1%
ATENCION AL USUARIO	3	3	2	2	10	0,6%
CARTERA	38	32	83	48	201	11,3%
DIR. BIENESTAR Y DESARROLLO	9	10	17	26	62	3,5%
TESORERIA	92	133	155	47	427	24,1%
CONTRATACION	2	3	1		6	0,3%
CONTROL INTERNO	1		1	3	5	0,3%
TALENTO HUMANO	9	6	4	38	57	3,2%
DIRECCION ADM Y FINAN	2	1	6	1	10	0,6%
DISCIPLINARIOS	1		1	2	4	0,2%
COLEGIO	5	11	6	5	27	1,5%
PRESUPUESTO	0	1			1	0,1%
JURIDICA	1	4	2	2	9	0,5%
CENTRO MEDICO	3	2	2	5	12	0,7%
RECURSOS FISICOS	2	2	1	1	6	0,3%
CONTABILIDAD	0	0	83	8	91	5,1%
SISTEMAS				1	1	0,1%
TOTAL	410	387	548	426	1771	100,0%

PQRDs POR AREA EN CUARTO 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

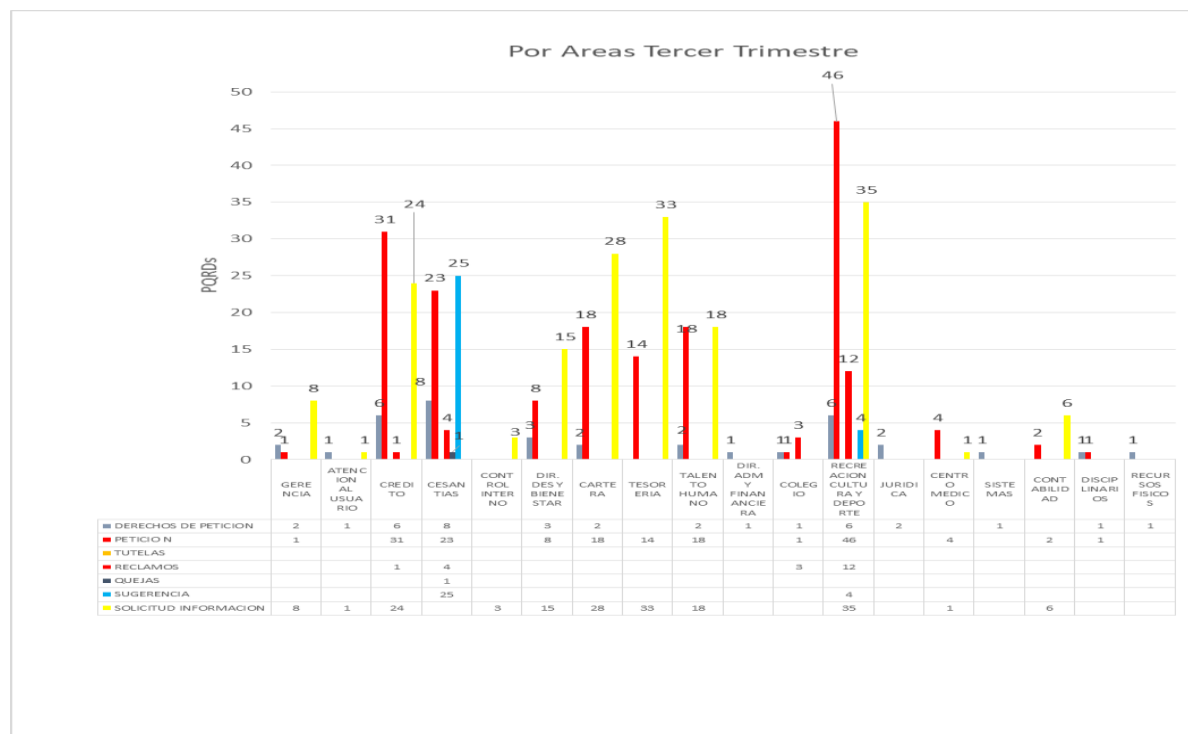
Durante el cuarto trimestre del 2021 se recibieron Derechos de petición, solicitudes de información, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias; que se radicarón a las siguientes áreas de la entidad: como se muestra de forma detallada de acuerdo con la información en la tabla N° 4.

tabla No.4

AREA	DERECHOS DE PETICION	PETICION N	RECLAMOS	QUEJAS	SUGERENCIA	SOLICITUD INFORMACION	TOTAL
GERENCIA	2	1				8	11
ATENCION AL USUARIO	1					1	2
CREDITO	6	31	1			24	62
CESANTIAS	8	23	4	1		25	61
CONTROL INTERNO						3	3
DIR. DES Y BIENESTAR	3	8				15	26
CARTERA	2	18				28	48
TESORERIA		14				33	47
TALENTO HUMANO	2	18				18	38
DIR. ADM Y FINANCIERA	1						1
COLEGIO	1	1	3				5
RECREACION CULTURA Y DEPORTE	6	46	12		4	35	103
JURIDICA	2						2
CENTRO MEDICO		4				1	5
SISTEMAS	1						1
CONTABILIDAD		2				6	8
DISCIPLINARIOS	1	1					2
RECURSOS FISICOS	1						1
TOTAL	36	167	20	1	4	197	426

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

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 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	11	11	100%	0%
ATENCION AL USUARIO	2	2	100%	0%
CREDITO	62	62	100%	0%
CESANTIAS	61	61	100%	0%
DISCIPLINARIOS	2	2	100%	0%
DIR. DES Y BIENESTAR	26	26	100%	0%
CARTERA	48	48	100%	0%
TESORERIA	47	47	100%	0%
TALENTO HUMANO	38	38	100%	0%
DIR. ADM Y FINANCIERA	1	1	100%	0%
RECURSO FISICOS	1	1	100%	0%
COLEGIO	5	5	100%	0%
JURIDICA	2	2	100%	0%
SISTEMAS	1	1	100%	0%
RECREACION CULTURA Y DEPORTE	103	103	100%	0%
CENTRO MEDICO	5	5	100%	0%
CONTABILIDAD	8	8	100%	0%
CONTROL INTERNO	3	3	100%	0%
TOTAL	426	426	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 PQRSD.
2. El promedio en los tiempos de respuesta de las PQRSD durante el cuarto trimestre de 2021 fue de cuatro (4) días hábiles aumentando en un día el promedio en los tiempos de respuesta, respecto al mismo trimestre de la vigencia 2020.
3. De las 426 PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre de 2021, se evidencia que se ha dado respuesta al 100% de las mismas.
4. 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, 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.

5. Se continúa recomendando a las áreas (que tienen PQRSD 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.
6. De las PQRSD 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 PQRS	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 alfabet, ya que el trámite en línea continua incrementado la radicación de PQRS, 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.
9. Es importante tener en cuenta que el seguimiento realizado a las PQRS durante la vigencia se realizó teniendo en cuenta la ley 1755 de 2015, sin embargo acogiéndonos (**El artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020 (aparte subrayado) amplía los términos para resolver peticiones, durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria ocasionada por la pandemia del Covid-19**) se evidencia que durante la vigencia 2021 de las 1771 PQRS solamente 21 superaron el tiempo de respuesta y una aún no se evidencia respuesta a la fecha de la presentación del presente informe.

RECOMENDACIONES REALIZADAS POR LOS USUARIOS DEL FONDO DE BIENESTAR SOCIAL

Durante el cuarto trimestre de 2021 se 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, continúan recomendando.

- Se sugiere dar poder para tramites notariales a algún contralor provincial, “esto en caso de Gerencias departamentales”; que refiera el solicitante que se conozca, que sea diligente, colaborador para poder llevar a cabo un trámite oportuno y eficaz a lo petitionado.
- Ser informados del estado de las solicitudes de trámite de manera oportuna independientemente si se trata de PQRS o trámite de un servicio prestado por el FBSCGR especialmente las solicitudes de crédito, dando respuesta oportuna.
- Mejorar los canales de comunicación y dar respuestas a las inquietudes de manera más ágiles y oportunas.
- Ser atendidos de manera presencial y cordial, sobre los servicios que presta el Fondo de Bienestar Social de la CGR.
- No exigir en impreso los documentos que ya se habían enviado por correo electrónico
- 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.