

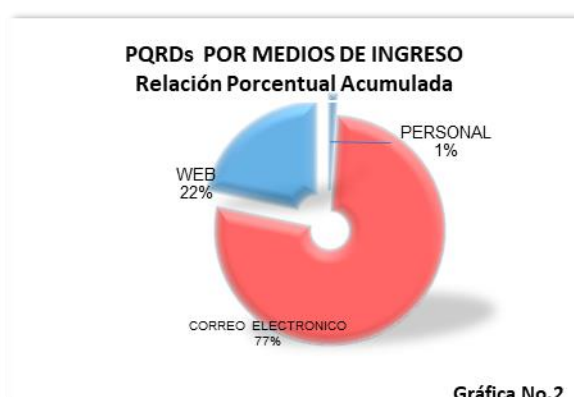
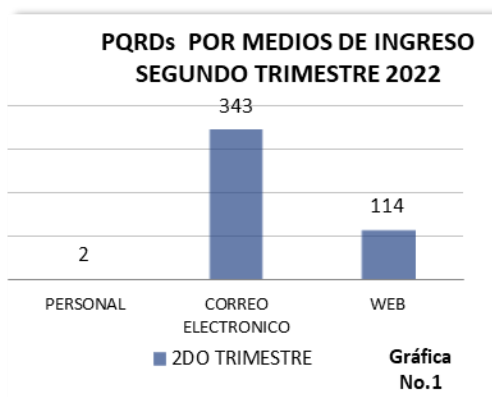
INFORME DE PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE 2022

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

Durante el segundo trimestre del año 2022 se radicaron 459 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: personal, correo electrónico y página web, los usuarios se les ha facilitado más la utilización de los medios digitales establecidos en la entidad. En la gráfica 2 se observa la relación porcentual acumulada, 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	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
PERSONAL	8	2	10	1%
CORREO ELECTRONICO	379	343	722	77%
WEB	89	114	203	22%
TOTAL	481	459	940	100%



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR TIPO

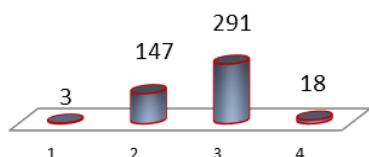
En la tabla N° 2 se detallan las 459 PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2022 por tipo, donde el 32.0% corresponde a peticiones, el 63.4% a peticiones de solicitud de información, el 3.9% a derechos de peticiones, el 0.7 % a reclamos. En la gráfica No. 3 y No. 4 se visualiza las cantidades,

el comportamiento y relación porcentual de PQRSD por tipo acumulada durante el segundo trimestre de 2022.

Tabla 2.

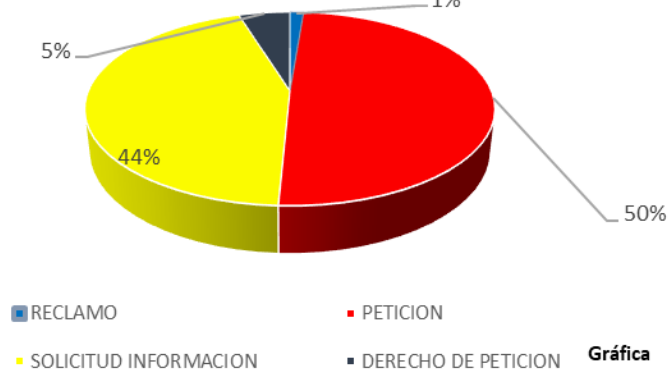
TIPO	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
RECLAMO	9	3	12	0,7%
PETICION	316	147	463	32,0%
SOLICITUD INFORMACION	125	291	416	63,4%
DERECHO DE PETICION	27	18	45	3,9%
TOTAL PQRDS	481	459	940	100%

PQRDS 2022 POR TIPO SEGUNDO TRIMESTRE



Gráfica No.3

PQRDS 2022 POR TIPO RELACION PORCENTUAL ACUMULADA



Gráfica No.4

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR ÁREAS

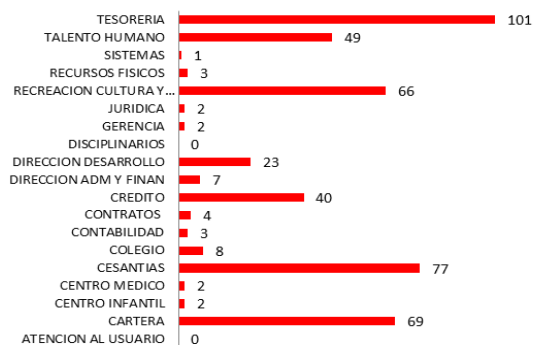
En la tabla N° 3, se relacionan las PQRSD radicadas a cada una de las áreas durante el segundo trimestre del 2022, así: Cartera, Centro infantil, Centro médico, cesantías, Colegio, Contabilidad, Contratos, Crédito, Dirección Administrativa y financiera, Dirección de Desarrollo, Gerencia, Jurídica, Recreación cultura y Deporte, Recursos Físicos, Sistemas, Talento Humano y Tesorería. Evidenciándose que las áreas con mayor flujo de PQRSD son Tesorería y cesantías. ver gráfica No.5 de igual manera se observa la relación porcentual acumulada de los dos trimestres

Tabla No.3

AREA ENCARGADA	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
ATENCION AL USUARIO	1		1	0,1%
CARTERA	62	69	131	13,9%
CENTRO INFANTIL		2	2	0,2%
CENTRO MEDICO	3	2	5	0,5%

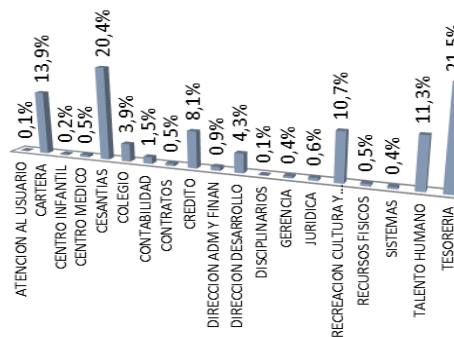
CESANTIAS	115	77	192	20,4%
COLEGIO	29	8	37	3,9%
CONTABILIDAD	11	3	14	1,5%
CONTRATOS	1	4	5	0,5%
CREDITO	36	40	76	8,1%
DIRECCION ADM Y FINAN	1	7	8	0,9%
DIRECCION DESARROLLO	17	23	40	4,3%
DISCIPLINARIOS	1		1	0,1%
GERENCIA	2	2	4	0,4%
JURIDICA	4	2	6	0,6%
RECREACION CULTURA Y DEPOR	35	66	101	10,7%
RECURSOS FISICOS	2	3	5	0,5%
SISTEMAS	3	1	4	0,4%
TALENTO HUMANO	57	49	106	11,3%
TESORERIA	101	101	202	21,5%
TOTAL	481	459	940	100,0%

PQRDs POR AREA EN EL SEGUNDO TRIMESTRE 2022



Gráfica No.5

**PQRDs POR AREA ENCARGADA
Relación Porcentual 2022**



Gráfica No.6

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

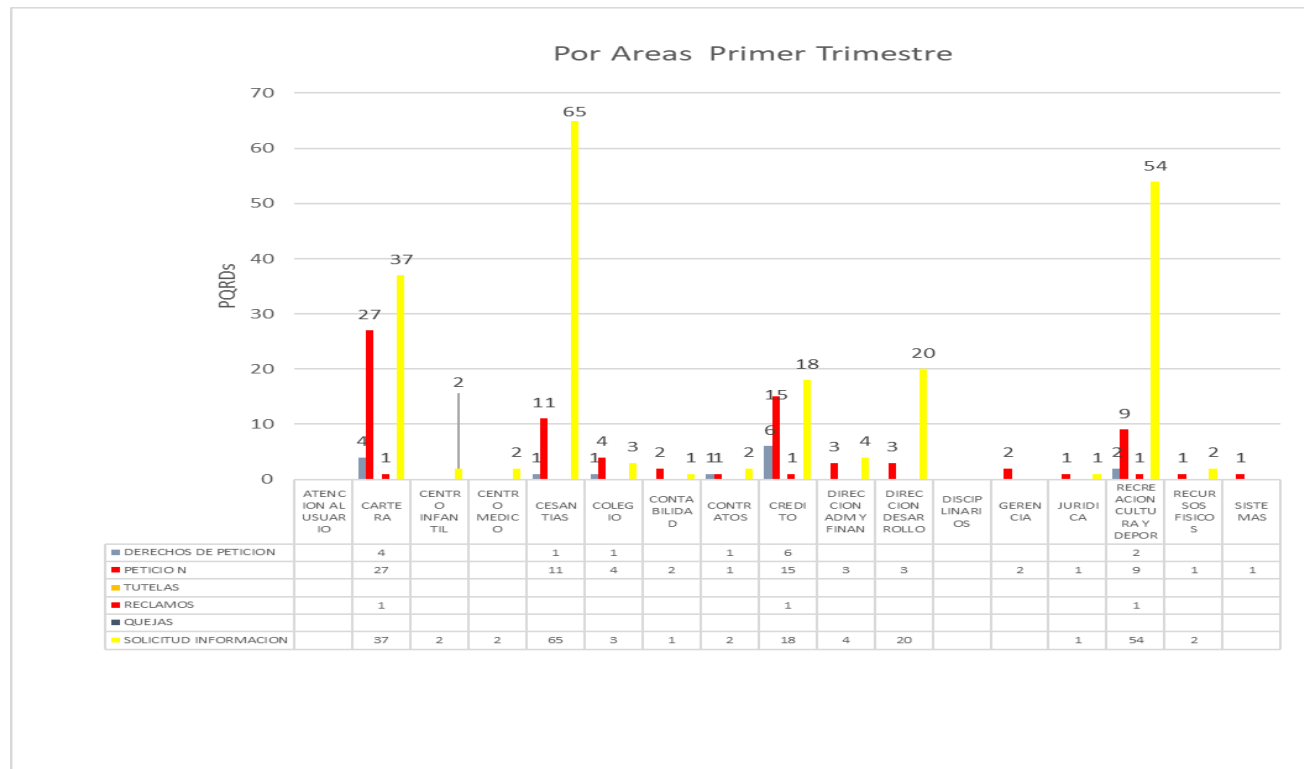
Durante el segundo trimestre del 2022 se recibieron Derechos de petición, solicitudes de información, peticiones, reclamos; que se radicaron a las siguientes áreas de la entidad: Cartera, Centro infantil, Centro médico, cesantías, Colegio, Contabilidad, Contratos, Crédito, Dirección Administrativa y financiera, Dirección de Desarrollo, Gerencia, Jurídica, Recreación cultura y Deporte, Recursos Físicos, Sistemas, Talento Humano y Tesorería; como se muestra de forma detallada clasificadas por naturaleza de acuerdo con la información como se muestra 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 PQRDS seguida del área de cesantías.

tabla No.4



AREA	DERECHOS DE PETICION	PETICION	RECLAMOS	SOLICITUD INFORMACION	TOTAL
CENTRO INFANTIL				2	2
CENTRO MEDICO				2	2
CESANTIAS	1	11		65	77
COLEGIO	1	4		3	8
CONTABILIDAD		2		1	3
CONTRATOS	1	1		2	4
CREDITO	6	15	1	18	40
DIRECCION ADM Y FINAN		3		4	7
DIRECCION DESARROLLO		3		20	23
GERENCIA		2			2
JURIDICA		1		1	2
RECREACION CULTURA Y DEPOR	2	9	1	54	66
RECURSOS FISICOS		1		2	3
SISTEMAS		1			1
TALENTO HUMANO	2	36		11	49
TESORERIA	1	32		68	101
TOTAL	17	148	3	290	459

Grafica No.7



Durante el segundo 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, de las siete PQRSD sin respuesta es necesario precisar que solamente 2 PQRSD superaron el tiempo de respuesta y a una de ellas se emitió respuesta parcial.

Tabla No.5

DEPENDENCIA	PQRDS CONTESTADAS	PQRDS SIN RESPUESTA	TOTAL RECIBIDAS	% EJECUCION	% SIN RESPUESTA
CARTERA	61		69	88%	0%
CENTRO INFANTIL			2		
CENTRO MEDICO	2		2	100%	0%
CESANTIAS	114		77	148%	0%
COLEGIO	28	1	8	350%	13%
CONTABILIDAD	9		3	300%	0%
CONTRATOS	1		4	25%	0%
CREDITO	37		40	93%	0%
DIRECCION ADMY FINAN	1		7	14%	0%
DIRECCION DESARROLLO	16	1	23	70%	4%
GERENCIA	2		2	100%	0%
JURIDICA	4		2	200%	0%
RECREACION CULTURA Y DEPOR	34	1	66	52%	2%
RECURSOS FISICOS	2		3	67%	0%
SISTEMAS	3		1	300%	0%
TALENTO HUMANO	55	2	49	112%	4%
TESORERIA	101	2	101	100%	2%
TOTAL	472	7	459	103%	2%

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 2022 fue de cuatro (4) días hábiles, manteniéndose el promedio en los tiempos de respuesta, respecto al mismo trimestre de la vigencia 2021, es de anotar que 27 PQRSD superaron el tiempo de respuesta, por tal razón se debe concientizar a las área de la importancia del cumplimiento de la ley.

3. De las 459 PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2022, se evidencia que se ha dado respuesta a 452 PQRSD que equivale al 98.5% de las mismas. De las cuales 3 PQRSD ya superaron el tiempo de respuesta, las cuatro restantes aún no se han vencido los términos de respuesta. Comparado con el mismo trimestre de la vigencia 2021, se evidencia que se mejoró en dar respuesta oportuna a la PQRSD.

No. RADICADO RECIBIDO	FECHA DE INGRESO	TIPO PQRSD	MEDIO DE PARTICIPACION CIUDADANA	ASUNTO	GRUPO O DEPENDENCIA ENCARGADA
221004261	27/05/2022	SOLICITUD INFORMACION	TRAMITE EN LINEA	Solicito comedidamente una certificación por servicios prestados como instructor de danza para funcionarios de la entidad según Ordenes de Servicio en los años 2003, 2004 y 2005, con fechas de inicio y finalización.	Recreación Cultura y Deporte
221004951	21/06/2022	PETICION	TRAMITE EN LINEA	Mediante la presente me permito solicitar la cancelación de la solicitud de cesantías identificada con el Número de Radicado 221004592	Cesantías
221005094	23/06/2022	DERECHO DE PETICION	TRAMITE EN LINEA	Solicitud de certificado de ingresos y retenciones por pago de cesantías definitivas	Tesorería
221005115	24/06/2022	PETICION	TRAMITE EN LINEA	Petición.	Talento Humano
221005117	24/06/2022	SOLICITUD INFORMACION	CORREO ELECTRONICO	solicitud certificado	Colegio
221005218	30/06/2022	SOLICITUD INFORMACION	CORREO ELECTRONICO	solicito comedidamente se me informe la cuenta bancaria donde puedo continuar con los pagos mensuales.	Cartera
221005237	30/06/2022	SOLICITUD INFORMACION	CORREO ELECTRONICO	SOPORTE DE PAGO coorserpark capillas de La FE	Talento Humano

4. Del reporte de primer trimestre se evidencia una PQRSD con respuesta parcial

No. RADICADO RECIBIDO	FECHA DE INGRESO	TIPO PQRSD	MEDIO DE PARTICIPACION CIUDADANA	ASUNTO	GRUPO O DEPENDENCIA ENCARGADA
221001980	10/03/2022	SOLICITUD INFORMACION	CORREO ELECTRONICO	ASUNTO: SOLICITUD DE SOPORTES? DEPURACIÓN SALDO DISPONIBLE	Talento Humano

5. Se recomienda 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. 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 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.
7. De las PQRSD relacionadas en el último informe de la vigencia 2021 sin respuesta, se evidencia en el aplicativo de gestión documental Alfabet y de acuerdo a la trazabilidad realizada, que hay una que aún no se evidencia respuesta y están vencidos los términos pese a los requerimientos por el área de Atención al usuario recordando que ya están vencidos los términos.

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	TESORERIA

8. Se recomienda a todos los funcionarios del Fondo de Bienestar Social, para que se revise continuamente el aplicativo de alfabet, especialmente peticiones recibidas por trámite en línea, a las que de igual manera se les debe dar respuesta de forma oportuna y eficiente.
9. 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 2022 se recibieron recomendaciones de los usuarios respecto de las PQRSD, para ser tenidas en cuenta para el mejoramiento continuo de los servicios ofrecidos por la entidad.

Consolidó: Atención al Usuario.