

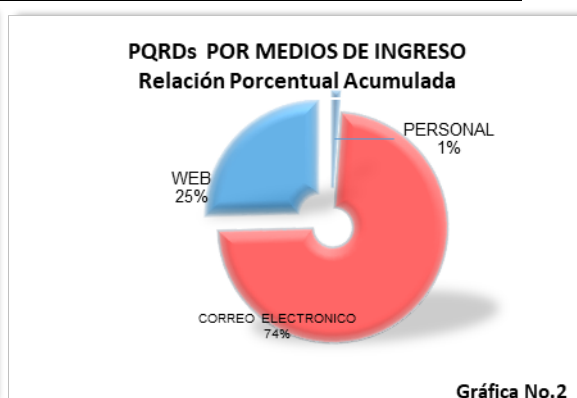
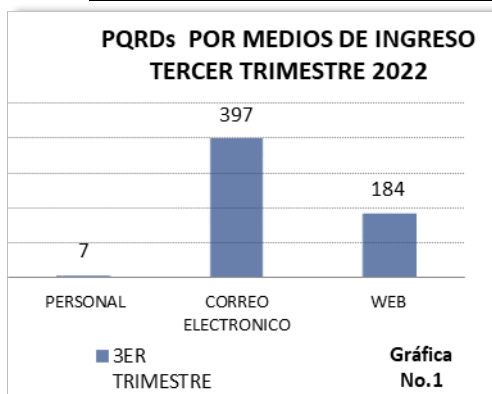
INFORME DE PQRSD TERCER TRIMESTRE 2022

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

Durante el tercer trimestre del año 2022 se radicaron 588 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 continua la mayor participación de recepción de PQRSD, por correo electrónico y página Web a través del link destinado para radicación de PQRSD por trámites en línea.

Tabla 1.

MEDIO PARTICIPACION CIUDADANA	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
PERSONAL	8	2	7	17	1%
CORREO ELECTRONICO	379	343	397	1119	73%
WEB	89	114	184	387	25%
TOTAL	481	459	588	1528	100%

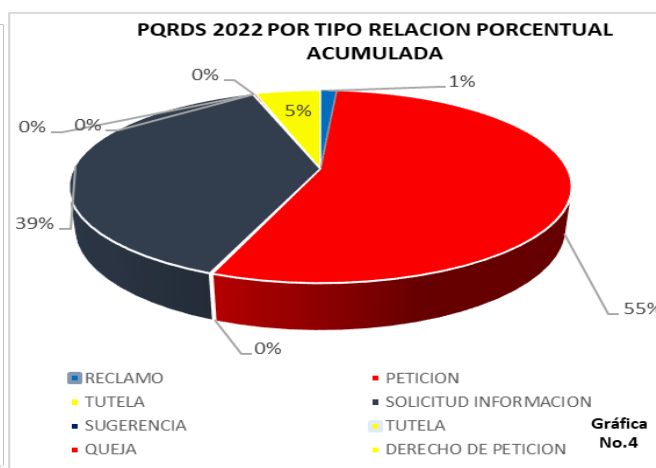
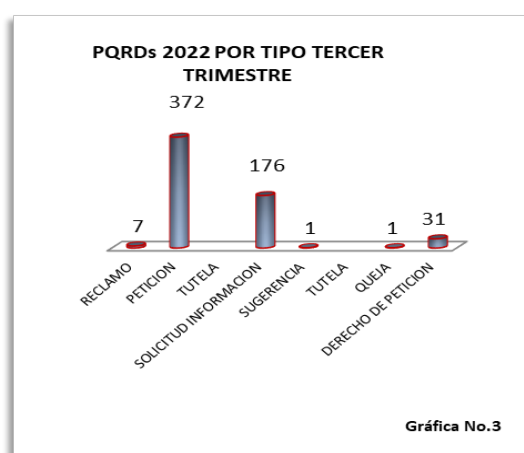


PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR TIPO

En la tabla N° 2 y grafica No.3 se detallan las 588 PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2022 por tipo, donde el 63% corresponde a peticiones, el 30% a peticiones de solicitud de información, el 5% a derechos de peticiones, el 0.17 % a reclamos y sugerencias. En la gráfica No. 4 se visualiza el comportamiento y relación porcentual de PQRSD por tipo acumulada durante el tercer trimestre de 2022.

Tabla 2.

TIPO	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
RECLAMO	9	3	7	19	1,2%
PETICION	316	147	372	835	54,6%
TUTELA	2			2	0,1%
SOLICITUD INFORMACION	125	291	176	592	38,7%
SUGERENCIA	0		1	1	0,1%
QUEJA	2		1	3	0,2%
DERECHO DE PETICION	27	18	31	76	5,0%
TOTAL PQRDS	481	459	588	1528	100%



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR ÁREAS

En la tabla N° 3 y grafica N° 5, se relacionan las PQRSD radicadas a cada una de las áreas durante el tercer trimestre del 2022. Evidenciándose que las áreas con mayor flujo de PQRSD son Tesorería y contabilidad. En la gráfica No.5 se observa la relación porcentual acumulada de los trimestres de la vigencia.

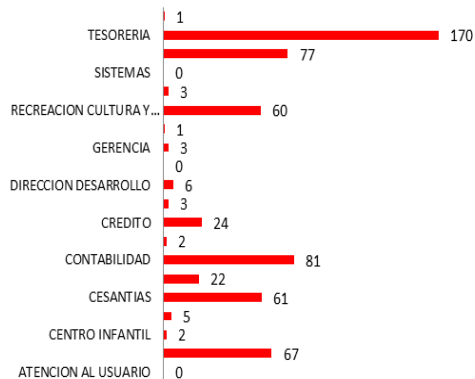
Tabla No.3

AREA ENCARGADA	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
ATENCION AL USUARIO	1			1	0,1%
CARTERA	62	69	67	198	13,0%
CENTRO INFANTIL		2	2	4	0,3%
CENTRO MEDICO	3	2	5	10	0,7%
CESANTIAS	115	77	61	253	16,6%
COLEGIO	29	8	22	59	3,9%
CONTABILIDAD	11	3	81	95	6,2%
CONTRATOS	1	4	2	7	0,5%
CREDITO	36	40	24	100	6,5%
DIRECCION ADM Y FINAN	1	7	3	11	0,7%
DIRECCION DESARROLLO	17	23	6	46	3,0%



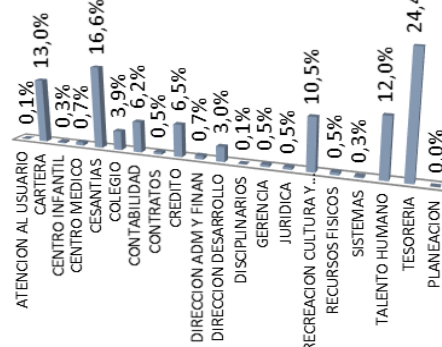
DISCIPLINARIOS	1			1	0,1%
GERENCIA	2	2	3	7	0,5%
JURIDICA	4	2	1	7	0,5%
RECREACION CULTURA Y DEPOR	35	66	60	161	10,5%
RECURSOS FISICOS	2	3	3	8	0,5%
SISTEMAS	3	1		4	0,3%
TALENTO HUMANO	57	49	77	183	12,0%
TESORERIA	101	101	170	372	24,4%
PLANEACION			1		0,0%
TOTAL	481	459	588	1527	100,0%

PQRDs POR AREA EN EL TERCER 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

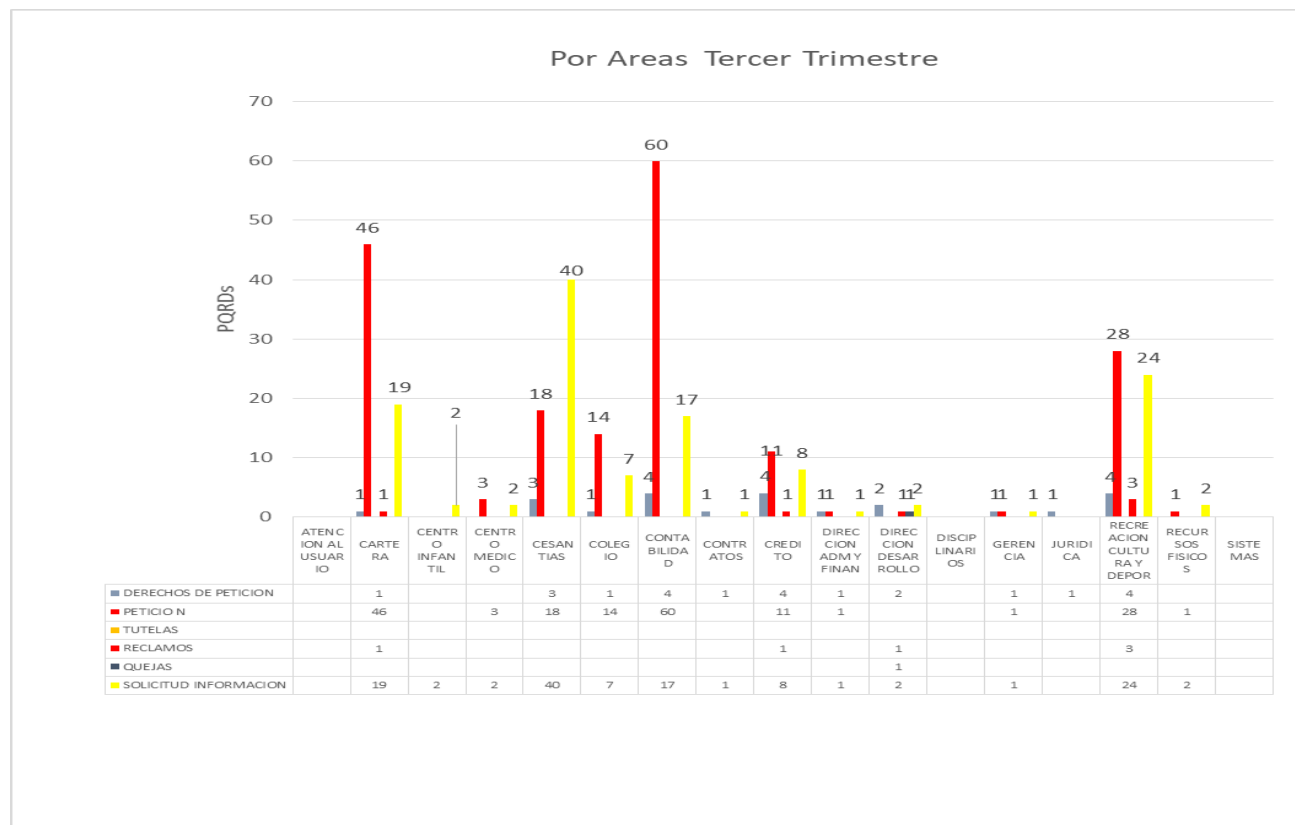
Durante el tercer trimestre del 2022 se recibieron Derechos de petición, solicitudes de información, peticiones, reclamos y sugerencias; que se radicaron a los diferentes Grupos de trabajo de la entidad: Cartera, Centro infantil, Centro médico, cesantías, Colegio, Contabilidad, Contratos, Crédito, Dirección Administrativa y financiera, Dirección de Desarrollo, Gerencia, Jurídica, Recreación cultura y Deporte, Recursos Físicos, Talento Humano, Tesorería y planeación; 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 contabilidad.

tabla No.4

AREA	DERECHOS DE PETICION	PETICION	TUTELAS	RECLAMOS	QUEJAS	SUGERENCIA	SOLICITUD INFORMACION	TOTAL
CARTERA	1	46		1			19	67
CENTRO INFANTIL							2	2
CENTRO MEDICO		3					2	5

CESANTIAS	3	18					40	61
COLEGIO	1	14					7	22
CONTABILIDAD	4	60					17	81
CONTRATOS	1						1	2
CREDITO	4	11		1			8	24
DIRECCION ADM Y FINAN	1	1					1	3
DIRECCION DESARROLLO	2			1	1		2	6
GERENCIA	1	1					1	3
JURIDICA	1							1
RECREACION CULTURA Y DEPOR	4	28		3		1	24	60
RECURSOS FISICOS		1					2	3
TALENTO HUMANO	4	68					5	77
TESORERIA	4	120		1			45	170
PLANEACION		1						1
TOTAL	31	372	0	6	1	1	176	588

Grafica No.7



Durante el tercer 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.

Tabla No.5

DEPENDENCIA	PQRDS CONTESTADAS	PQRDS SIN RESPUESTA	TUTELAS	TOTAL RECIBIDAS	% EJECUCION	% SIN RESPUESTA
CARTERA	67			67	100%	0%
CENTRO INFANTIL	2			2	100%	0%
CENTRO MEDICO	5			5	100%	0%
CESANTIAS	61			61	100%	0%
COLEGIO	18	4		22	82%	0%
CONTABILIDAD	81			81	100%	0%
CONTRATOS	2			2	100%	0%
CREDITO	24			24	100%	0%
DIRECCION ADM Y FINAN	2	1		3	67%	0%
DIRECCION DESARROLLO	5			6	83%	0%
GERENCIA	3			3	100%	0%
JURIDICA	1			1	100%	0%
RECREACION CULTURA Y DEPOR	57	3		60	95%	0%
RECURSOS FISICOS	3			3	100%	0%
PLANEACION	1			1	100%	0%
TALENTO HUMANO	76	1		77	99%	0%
TESORERIA	169	1		170	99%	0%
TOTAL	577	10	0	588	98%	0%

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 2022 fue de cuatro (4) días hábiles, aumentando en un día el promedio en los tiempos de respuesta, respecto al mismo trimestre de la vigencia 2021, es de anotar que 31 PQRSD superaron el tiempo de respuesta, por tal razón se debe concientizar a las áreas de la importancia del cumplimiento de la ley.
3. De las 588 PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2022, se evidencia que se ha dado respuesta a 578 PQRSD que equivale al 98.09% de las mismas. De las cuales una PQRSD ya superó el tiempo de respuesta (Radicado 221009624), los nueve restantes aún no se han vencido los términos de respuesta. Comparado con el mismo trimestre de la vigencia 2021, se evidencia que aumento el tiempo en dar repuesta oportuna a la PQRSD.



No. RADICADO RECIBIDO	FECHA DE INGRESO	TIPO PQRSD	MEDIO DE PARTICIPACION CIUDADANA	ASUNTO	GRUPO O DEPENDENCIA ENCARGADA
221009624	7/09/2022	PETICION	TRAMITE EN LINEA	pedir certificados de cesantías de liquidado y pagado hasta el ultimo año pagado que fue en el 2015	TESORERIA
221010027	20/09/2022	PETICION	CORREO ELECTRONICO	Solicitud de información de pago y soportes	Recreación Cultura y Deporte
221010096	21/09/2022	DERECHO DE PETICION	TRAMITE EN LINEA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	TALENTO HUMANO
221010145	23/09/2022	PETICION	CORREO ELECTRONICO	Solicitud Devolución de dinero por concepto de pensión	COLEGIO
221010156	26/09/2022	PETICION	CORREO ELECTRONICO	certificado estudiantil de mi hija, que cursa actualmente grado 7A	COLEGIO
221010175	26/09/2022	SOLICITUD INFORMACION	CORREO ELECTRONICO	SOLICITO SOPORTE DE PAGO	Recreación Cultura y Deporte
221010187	27/09/2022	PETICION	CORREO ELECTRONICO	información para iniciar la inscripción de mi hija al grado primero	COLEGIO
221010191	27/09/2022	PETICION	ENTREGA PERSONAL	SOLICITUD DE CERTIFICADO ESTUDIANTEL MURCIA GALINDO MARIANA	COLEGIO
221010208	27/09/2022	SOLICITUD INFORMACION	CORREO ELECTRONICO	Actividad teatro solicito información	Recreación Cultura y Deporte
221010221	28/09/2022	PETICION	TRAMITE EN LINEA	De manera atenta solicito el Favor de colaborarme con la expedición de certificación de los contratos que tuve con la entidad mientras fui contratista,	Dirección administrativa y financiera

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 radicada 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.
10. Se exhorta a los grupos de trabajo que cuando consideren que la clasificación de las PQRSD asignadas no corresponde al tipo de solicitud de conformidad con la ley 1755 de 2015, deberán solicitar al Grupo de Atención al Usuario y enlace de grupos de interés el cambio de Naturaleza.

RECOMENDACIONES REALIZADAS POR LOS USUARIOS DEL FONDO DE BIENESTAR SOCIAL

Durante el tercer 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.