



Cesantías



Bienestar



Educación



Crédito



Salud



FONDO DE BIENESTAR SOCIAL
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR TIPO (PQRSD)

Diciembre 2022



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

Durante la vigencia 2022 se radicaron 1873 PQRSD como se muestra en la tabla N° 1 y en la gráfica N°1, asimismo se observa la variación por medios de ingreso de las mismas cuarto trimestre; estos medios de ingreso o participación ciudadana fueron: personal, correo electrónico y pagina web, los usuarios se les ha facilitado más la utilización de los medios digitales establecidos en la entidad.

MEDIO PARTICIPACION CIUDADANA	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	4TO TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
PERSONAL	8	2	7	17	34	2%
CORREO ELECTRONICO	380	343	397	241	1361	73%
WEB	89	110	184	90	473	25%
TOTAL	482	455	588	348	1873	100%

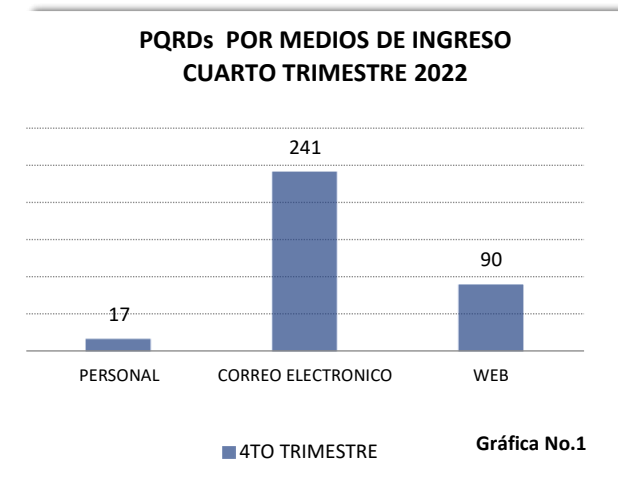
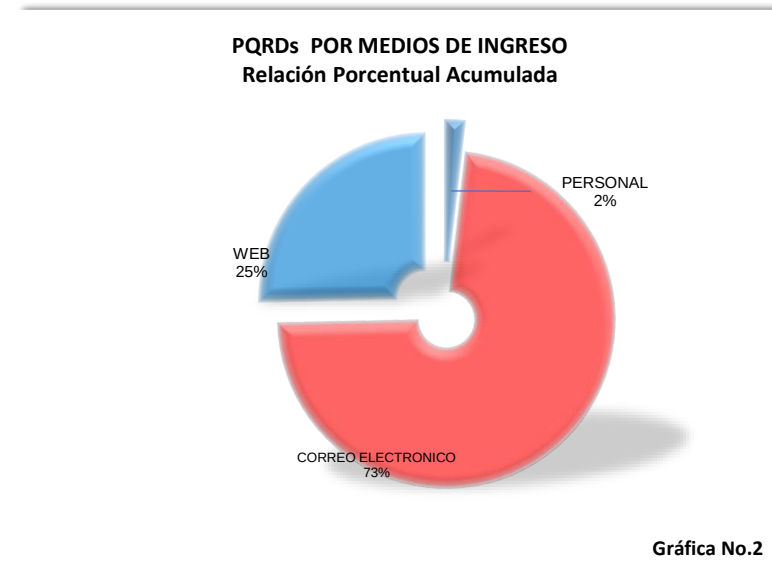


Tabla 1. Radicación de PQRSD 2022

Gráfica 1. Medios de Ingreso PQRSD

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.



2. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR TIPO

En la tabla N° 2 y grafica No.3 se detallan las 1873 PQRSD recibidas durante la vigencia 2022 por tipo, donde el 54,1% corresponde a peticiones, el 39,2% a peticiones de solicitud de información, el 4,9% a derechos de peticiones, el 1,4 % a reclamos, 0,1% tutelas, 0,1% sugerencias. En la gráfica No. 4 se visualiza el comportamiento y relación porcentual de PQRSD por tipo acumulada durante lo corrido del año.

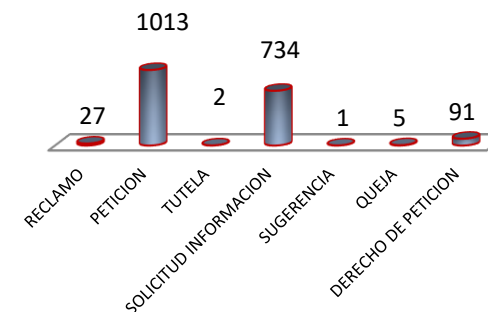


Tabla No.2						
TIPO	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	4TO TRIMESTRE	ACUMULADO 2022	RELACION PORCENTUAL
RECLAMO	9	3	7	8	27	1,4%
PETICION	317	147	372	177	1013	54,1%
TUTELA	2		0	0	2	0,1%
SOLICITUD INFORMACION	125	287	176	146	734	39,2%
SUGERENCIA	0		1	0	1	0,1%
QUEJA	2		1	2	5	0,3%
DERECHO DE PETICION	27	18	31	15	91	4,9%
TOTAL PQRDS	482	455	588	348	1873	100%

Tabla 2. Acumulado de PQRSD por tipo 2022

En la gráfica No. 4 se visualiza el comportamiento y relación porcentual de PQRSD por tipo acumulada durante lo corrido del año.

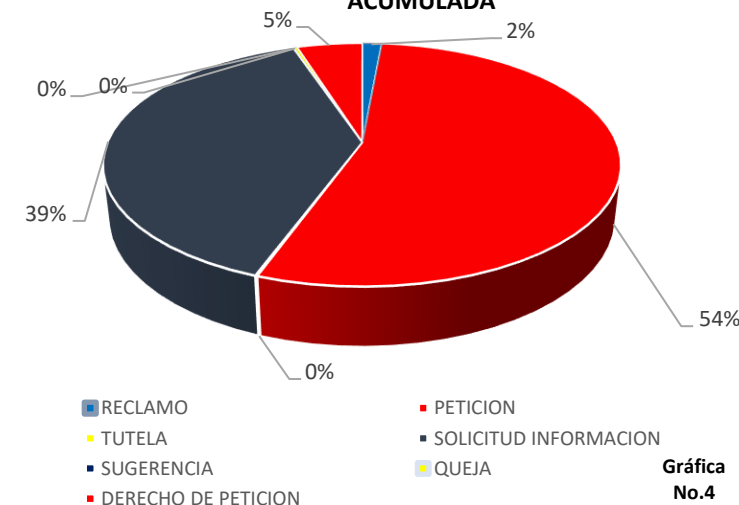
PQRDs 2022 POR TIPO ACUMULADO



Gráfica No.3

Gráfica 3. PQRDS Por Tipo

PQRDS 2022 POR TIPO RELACION PORCENTUAL ACUMULADA



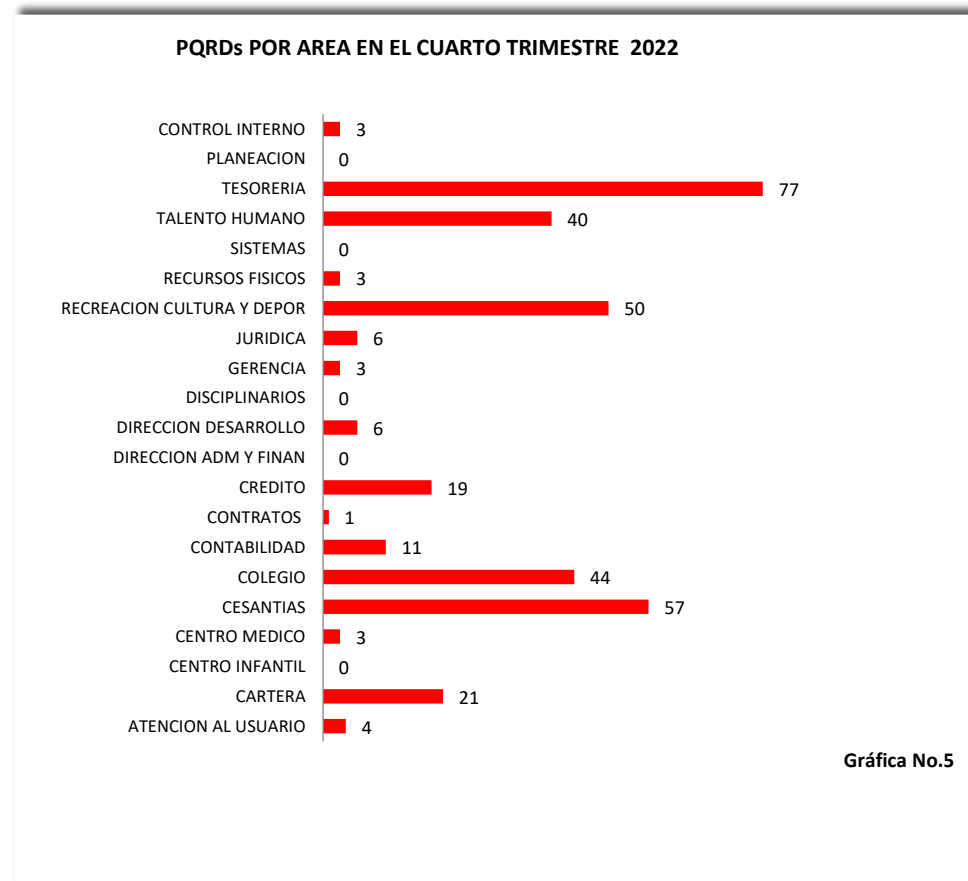
Gráfica No.4

3. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR ÁREAS

En la tabla No 3 se relacionan las PQRSD radicadas a cada una de las áreas durante la vigencia. Evidenciándose que las áreas con mayor flujo de PQRSD son Tesorería y Cesantías. En la Grafica 5 se ilustra las PQRSD por áreas radicadas en el cuarto trimestre de 2022.

Tabla No.3

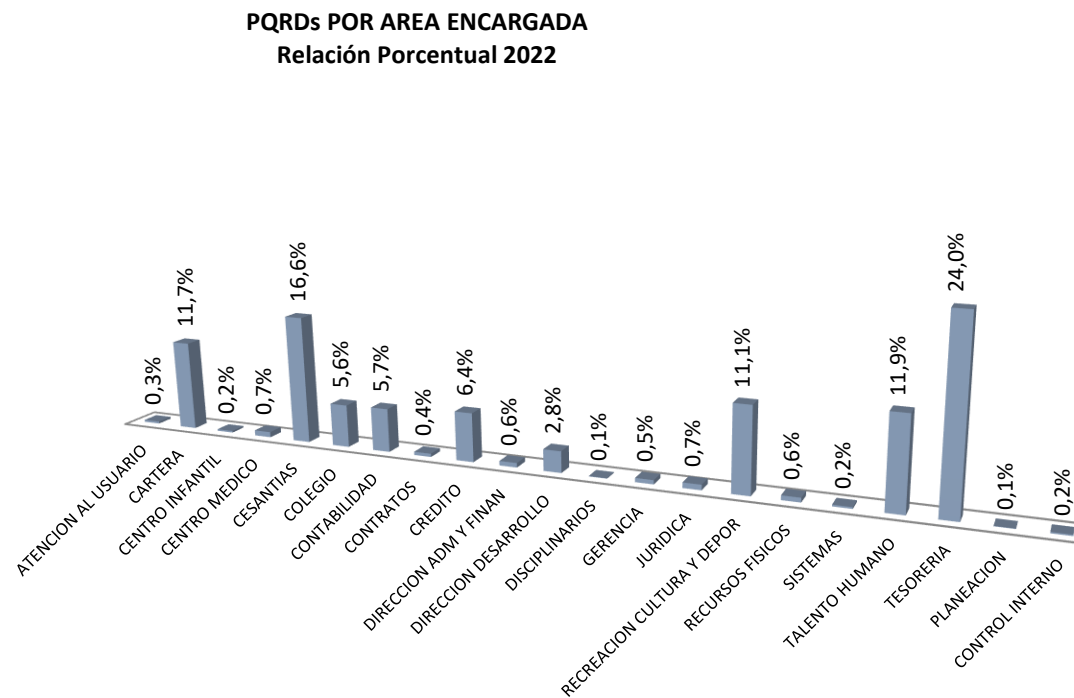
AREA ENCARGADA	1ER TRIMESTRE	2DO TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	4TO TRIMESTRE	ACUMULADO	RELACION PORCENTUAL
ATENCION AL USUARIO	1	0	0	4	5	0,3%
CARTERA	62	69	67	21	219	11,7%
CENTRO INFANTIL	0	2	2	0	4	0,2%
CENTRO MEDICO	3	2	5	3	13	0,7%
CESANTIAS	115	77	61	57	310	16,6%
COLEGIO	30	8	22	44	104	5,6%
CONTABILIDAD	11	3	81	11	106	5,7%
CONTRATOS	1	4	2	1	8	0,4%
CREDITO	36	40	24	19	119	6,4%
DIRECCION ADM Y FINAN	1	7	3	0	11	0,6%
DIRECCION DESARROLLO	17	23	6	6	52	2,8%
DISCIPLINARIOS	1	0	0	0	1	0,1%
GERENCIA	2	2	3	3	10	0,5%
JURIDICA	4	2	1	6	13	0,7%
RECREACION CULTURA Y D	35	62	60	50	207	11,1%
RECURSOS FISICOS	2	3	3	3	11	0,6%
SISTEMAS	3	1	0	0	4	0,2%
TALENTO HUMANO	57	49	77	40	223	11,9%
TESORERIA	101	101	170	77	449	24,0%
PLANEACION	0	0	1	0	1	0,1%
CONTROL INTERNO	0	0	0	3	3	0,2%
TOTAL	482	455	588	348	1873	100,0%



Gráfica No.5

3. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR ÁREAS

En la gráfica No.6 se observa la relación porcentual acumulada durante toda la vigencia 2022.



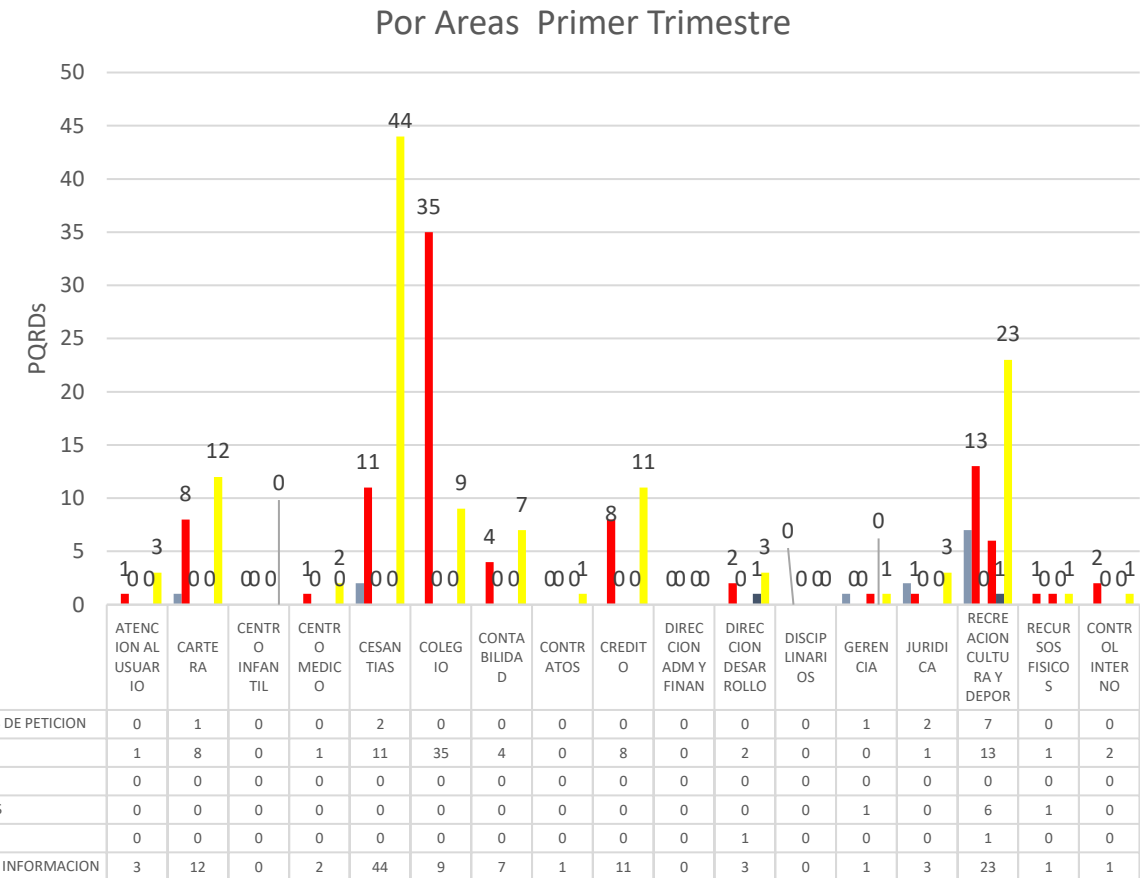
Gráfica No.6

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

Durante la vigencia en mención 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 médico, cesantías, Colegio, Contabilidad, Contratos, Crédito, 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° 6 la variación porcentual por áreas durante el cuarto trimestre, evidenciando que Tesorería fue el área con más PQRDS durante la vigencia seguida del área de cesantías.

AREA	DERECHOS DE PETICION	PETICION	TUTELAS	RECLAMOS	QUEJAS	SUGERENCIA	SOLICITUD INFORMACION	TOTAL
ATENCION AL USUARIO	0	1	0	0	0	0	3	4
CARTERA	1	8	0	0	0	0	12	21
CENTRO INFANTIL	0	0	0	0	0	0	0	0
CENTRO MEDICO	0	1	0	0	0	0	2	3
CESANTIAS	2	11	0	0	0	0	44	57
COLEGIO	0	35	0	0	0	0	9	44
CONTABILIDAD	0	4	0	0	0	0	7	11
CONTRATOS	0	0	0	0	0	0	1	1
CREDITO	0	8	0	0	0	0	11	19
DIRECCION ADM Y FINAN	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DESARROLLO	0	2	0	0	1	0	3	6
DISCIPLINARIOS	0	0	0	0	0	0	0	0
GERENCIA	1	0	0	1	0	0	1	3
JURIDICA	2	1	0	0	0	0	3	6
RECREACION CULTURA Y DEPOR	7	13	0	6	1	0	23	50
RECURSOS FISICOS	0	1	0	1	0	0	1	3
CONTROL INTERNO	0	2	0	0	0	0	1	3
TALENTO HUMANO	1	38	0	0	0	0	1	40
TESORERIA	1	52	0	0	0	0	24	77
TOTAL	15	177	0	8	2	0	146	348

Tabla 4. Variacion por areas de PQRSD 4to Trimestre



Gráfica 6. PQRDS Por áreas cuarto trimestre

Igualmente se realizó el 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 (7) PQRSD sin respuesta es necesario precisar que cinco (5) PQRSD se encontraban a 30 de diciembre de 2022 en término para dar respuesta al peticionario.

DEPENDENCIA	PQRDS CONTESTADAS	PQRDS SIN RESPUESTA	TUTELAS	DENUNCIA	TOTAL RECIBIDAS	% EJECUCION	% SIN RESPUESTA
ATENCION AL USUARIO	4				4	100%	0%
CARTERA	21				21	100%	0%
CENTRO MEDICO	3				3	100%	0%
CESANTIAS	57				57	100%	0%
COLEGIO	41	3			44	93%	7%
CONTABILIDAD	11				11	100%	0%
CONTRATACION	1				1	100%	0%
CREDITO	18	1			19	95%	5%
CONTROL INTERNO	2	0			2	100%	0%
DIRECCION DESARROLLO	5	1			6	83%	17%
GERENCIA	3				3	100%	0%
JURIDICA	6				6	100%	0%
RECREACION CULTURA Y D	50				50	100%	0%
RECURSOS FISICOS	3				3	100%	0%
TALENTO HUMANO	39	1			40	98%	3%
TESORERIA	76	1			77	99%	1%
TOTAL	340	7	0	0	347	98%	2%

5. CONSIDERACIONES DEL PROCESO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

En la mayoría de las áreas se ha acatado la directriz de la gerencia de dar respuesta oportuna a las PQRDS.

El promedio en los tiempos de respuesta de las PQRDS durante la vigencia 2022 fue de cuatro (4) días hábiles, manteniéndose el promedio en los tiempos de respuesta, respecto al mismo trimestre de la vigencia 2021.

De las 1873 PQRSD recibidas durante el 2022, se evidencia que se ha dado respuesta a 1865 PQRSD que equivale al 99,5% de las mismas.

Se recomienda a las áreas (que tienen PQRSD pendientes de respuesta), que tengan en cuenta los tiempos establecidos 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 remite comunicación a las áreas alertando de las PQRSD sin respuesta para evitar el vencimiento de términos.

Es de resaltar que la mayoría de las áreas han tomado en cuenta el procedimiento PQRSD, sin embargo se recomienda a los servidores de los diferentes grupos de trabajo citar el número de radicado fuente en las respuestas de las PQRSD para facilitar el proceso de seguimiento de las mismas. Por otra parte, se solicita a las áreas realizar el cargue de la respuesta al radicado fuente, cuando esta sea remitida por correo electrónico para su respectiva evidencia en el aplicativo de gestión documental.

Se recomienda a todos los funcionarios del Fondo de Bienestar Social, la revisión permanente del aplicativo de correspondencia de la entidad, especialmente peticiones recibidas por trámite en línea, a las que de igual manera se les debe dar respuesta de forma oportuna y eficiente, dentro de los términos establecidos por la Ley.

.

Se recomienda a todos los funcionarios que las imágenes que se carguen al aplicativo de correspondencia 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.

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.

6. RECOMENDACIONES REALIZADAS POR LOS USUARIOS DEL FONDO DE BIENESTAR SOCIAL

Durante el cuarto trimestre de 2022 no 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.



FONDO DE BIENESTAR SOCIAL
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

GRACIAS POR SU ATENCIÓN