



Cesantías



Bienestar



Educación



Crédito



Salud



FONDO DE BIENESTAR SOCIAL
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS (PQRSD)

Primer Trimestre
2023

INTRODUCCION

El presente informe corresponde a la solicitud y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por los diferentes grupos de trabajo del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República (FBSCGR) durante el periodo comprendido entre el 1° de enero al 31 de marzo de la presente vigencia.

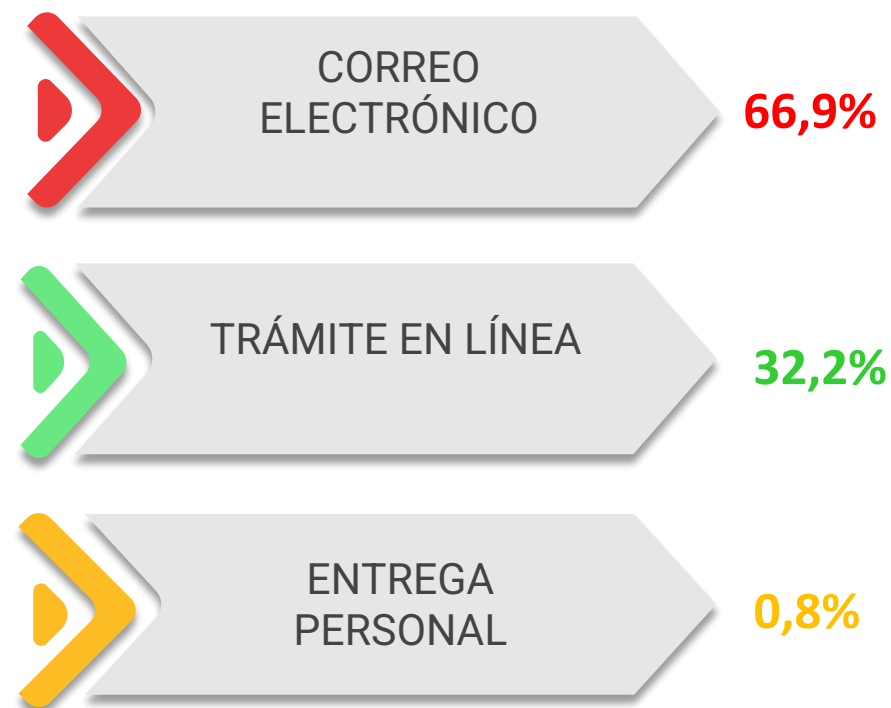
Adicional a lo anterior, resaltamos que los grupos de trabajo del FBSCGR han tenido en cuenta el procedimiento de respuesta para las PQRSD, no obstante, desde el Grupo de Atención al Ciudadano y Enlace con Grupos de Interés se ha socializado la Circular Interna No.4, referente a los parámetros que se deben tener en cuenta para tener respuestas oportunas ya sea por plantilla automática del sistema o por oficio siempre y cuando este contenga su respectivo número de registro

A continuación, presentamos el detalle del informe.

1. MEDIOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

Durante el primer trimestre de la vigencia 2023 se radicaron 484 solicitudes de PQRSD recibidas por los diferentes medios de ingreso o participación ciudadana así:

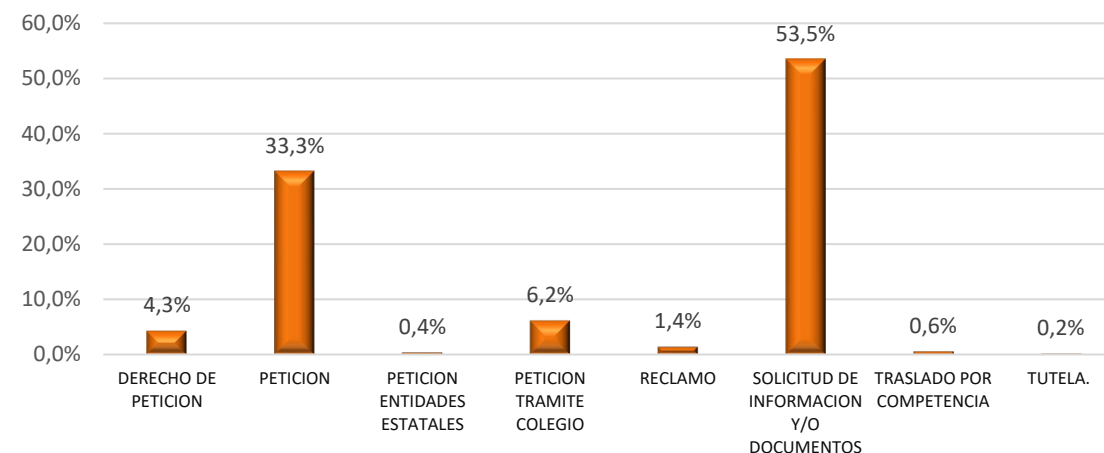
Medio de Participación	Cantidad
CORREO ELECTRONICO	324
ENTREGA PERSONAL	4
TRAMITE EN LINEA	156
Total general	484



2. POR TIPO DE SOLICITUD

Del total de las 484 PQRSD recibidas en el periodo el 53,5% corresponde al tipo de solicitud de información y/o documentos seguido de la petición con el 33,3%.

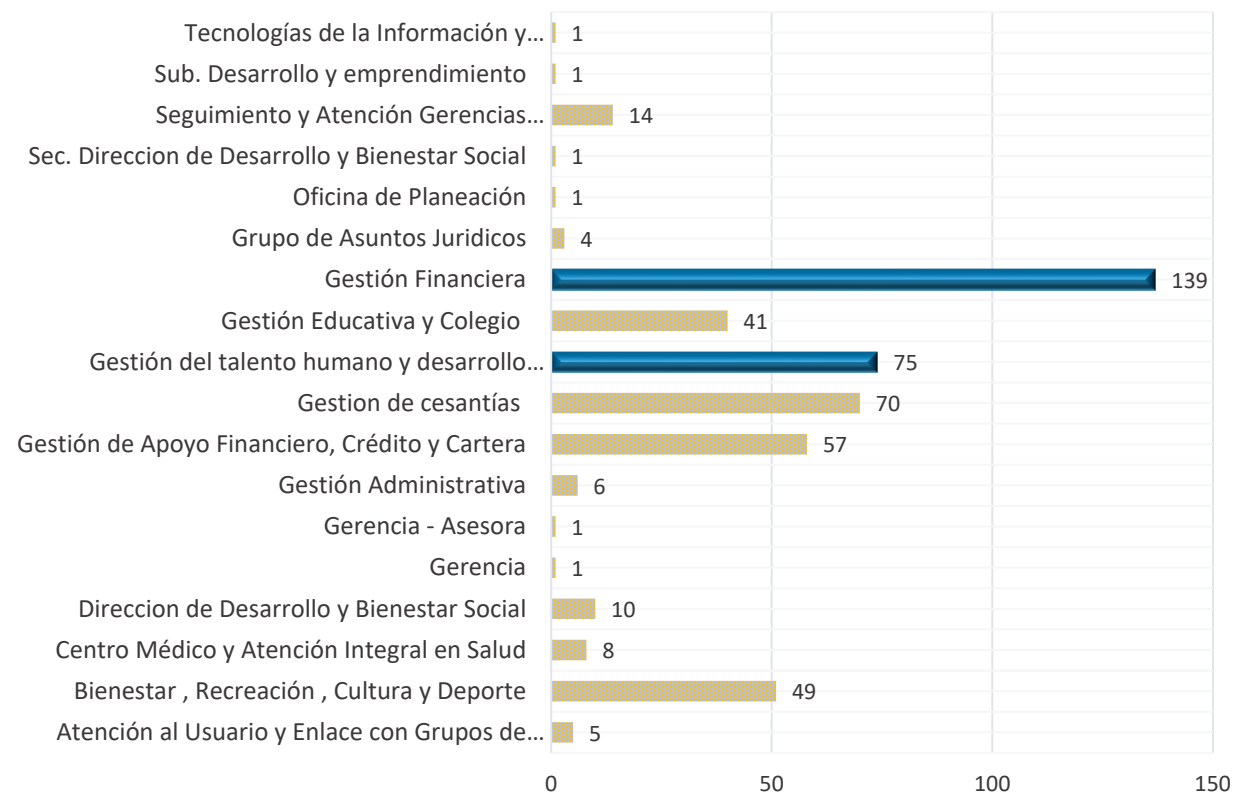
Por tipo de solicitud	Cantidad
DERECHO DE PETICION	21
PETICION	161
PETICION ENTIDADES ESTATALES	2
PETICION TRAMITE COLEGIO	30
RECLAMO	7
SOLICITUD DE INFORMACION Y/O DOCUMENTOS	259
TRASLADO POR COMPETENCIA	3
TUTELA.	1
Total general	484



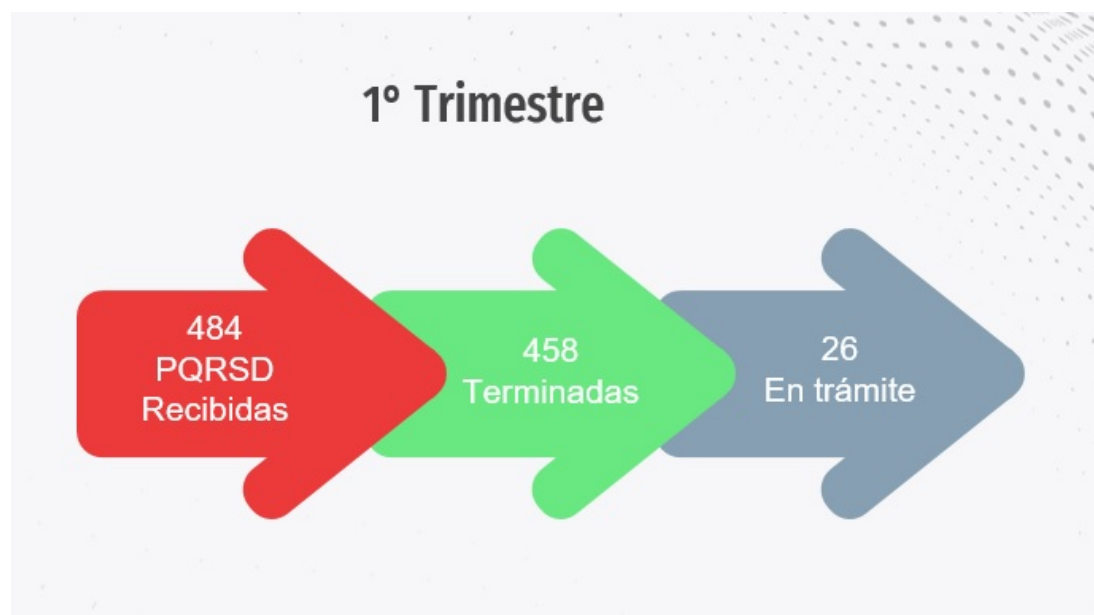
3. POR GRUPO DE TRABAJO

28,7% de las PQRSD fueron asignadas al Grupo de la Gestión Financiera y el 15,5% al Grupo de Desarrollo Organizacional, los dos grupos hacen parte a la Dirección de Gestión Corporativa

Recepción de PQRSD por área



4. SEGUIMIENTO DE PQRSD – 1º TRIMESTRE



Igualmente se realizó el seguimiento a las PQRSD asignadas a cada uno de los Grupos de Trabajo de acuerdo con la evidencia de respuesta del aplicativo de Gestión Documental; tal como se muestra de las 484 PQRSD recibidas 458 se encontraban en finalizado lo que corresponde al 94,6%.

El 5,4% restante es decir 26 PQRSD se encontraban en trámite.

4. CONSIDERACIONES DEL PROCESO

El promedio en los tiempos de respuesta de las PQRDS durante la vigencia 2023 fueron de cuatro (4) días hábiles, manteniéndose respecto al mismo trimestre de la vigencia 2022.

TIPO PQRSD	PROMEDIO TIEMPO RESPUESTA
DERECHO DE PETICION	7
PETICION	5
PETICION ENTIDADES ESTATALES	2
PETICION TRAMITE COLEGIO	6
RECLAMO	9
SOLICITUD DE INFORMACION Y/O DOCUMENTOS	3
Total Promedio	4

1° Trimestre
enero - marzo

484
PQRSD

33
CORREOS CON
ALERTA

El Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés sigue realizando seguimiento a aquellas solicitudes de PQRSD que faltando 5 días hábiles no se evidencie su respuesta en el aplicativo, para ello se remite comunicación a los grupos alertando sobre los días que están pendientes para evitar el vencimiento de términos.

Durante el proceso se recomendó a los grupos de trabajo, cuando excepcionalmente no fuera posible resolver la petición en los plazos señalados como lo indica la Ley 1755 de 2015 en especial aquellas áreas que dependen de información de un tercero externo para dar respuesta, notificar previo al vencimiento los motivos del no cumplimiento de los términos.

En este primer semestre se presentaron dos solicitudes de PQRS a quien se les remitió respuesta parcial para evitar así las afectaciones en términos de ley.

Es de resaltar que la mayoría de los grupos de trabajo han tomado en cuenta el procedimiento PQRS, continuamos recomendando citar el número de radicado fuente en las respuestas de las PQRS para facilitar el proceso de seguimiento de las mismas, de igual manera, se continúa retroalimentando a los grupos para que se emitan las respuestas ya sea por plantilla automática del sistema o por oficio siempre y cuando este contenga su respectivo número de registro.



FONDO DE BIENESTAR SOCIAL
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

GRACIAS POR SU ATENCIÓN