



Cesantías



Bienestar



Educación



Crédito



Salud

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

Consolidado Vigencia
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 la presente vigencia.

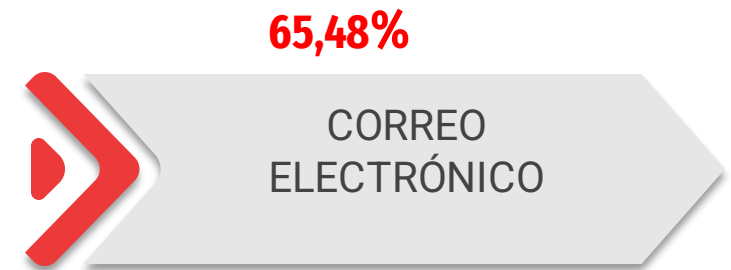
Adicional a lo anterior, resaltamos que los grupos de trabajo del FBSCGR han tenido en cuenta el procedimiento de respuesta para las PQRSD, no obstante, desde el Grupo de Atención al Ciudadano y Enlace con Grupos de Interés se ha socializado la Circular Interna No.4 de 2023, referente a los parámetros 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 consolidado para la vigencia 2023 así:

1. MEDIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2023 se radicaron un total de 539 solicitudes de PQRS, recibidas por los diferentes medios de ingreso o participación ciudadana así:

Medio De Participación	TRIMESTRE				Total Acumulado	%
	1°	2°	3°	4°		
CORREO ELECTRONICO	324	328	438	356	1446	65,48%
ENTREGA PERSONAL	4	5	11	18	38	1,72%
TRAMITE EN LINEA	156	149	254	164	723	32,74%
EMPRESA DE MENSAJERIA	0	0	0	1	1	0,45%
Total General	484	482	703	539	2208	100%



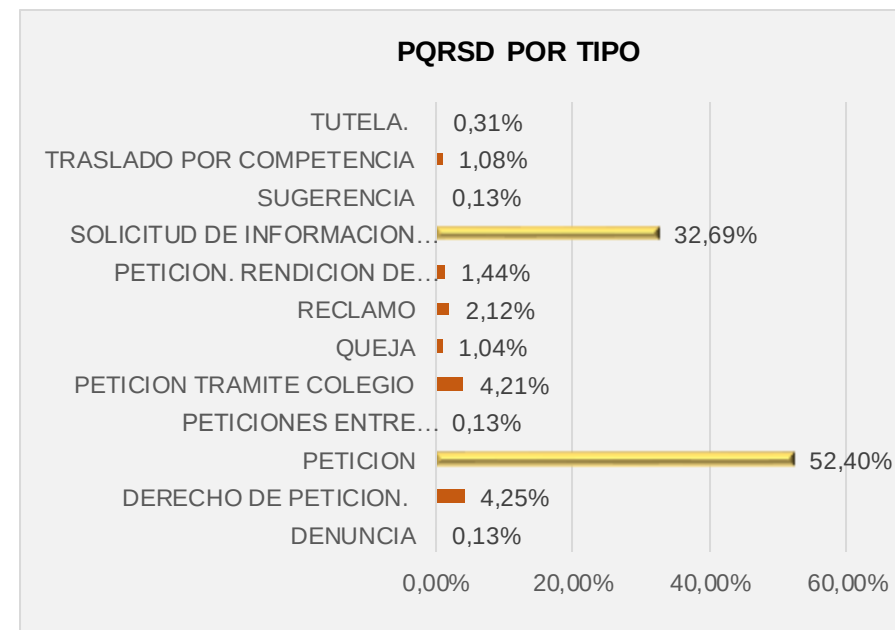
De acuerdo a la información anterior, se observa que el total de PQRS recibidas en lo corrido de la vigencia 2023 ascendió a un total de 2.208 solicitudes.

En referencia con el medio de participación ciudadana, el correo electrónico con un 65,48% es la opción más utilizada por los usuarios.

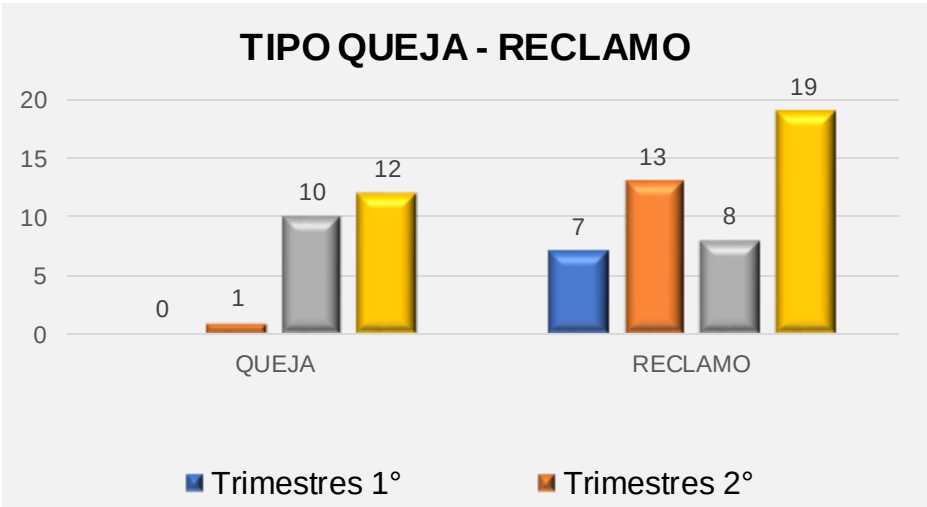
2. POR TIPO DE SOLICITUD

Asimismo, del total de las 539 PQRSD recibidas en el periodo de octubre a diciembre se puede evidenciar que el 52,40% corresponde al tipo Petición, seguido de la solicitud de Información y/o Documentos con 32,69%.

POR TIPO DE PQRSD	TRIMESTRE				Total Acumulado
	1°	2°	3°	4°	
DENUNCIA	0	0	2	1	3
DERECHO DE PETICION.	21	19	30	24	94
PETICION	161	233	473	290	1157
PETICIONES ENTRE ENTIDADES ESTATALES	2	0	0	1	3
PETICION TRAMITE COLEGIO	30	17	14	32	93
QUEJA	0	1	10	12	23
RECLAMO	7	13	8	19	47
PETICION. RENDICION DE CUENTAS	0	0	6	26	32
SOLICITUD DE INFORMACION Y/O DOCUMENTOS	259	175	158	130	722
SUGERENCIA	0	0	1	2	3
TRASLADO POR COMPETENCIA	3	20	1	0	24
TUTELA.	1	4	0	2	7
Total General	484	482	703	539	2208



De la información anterior se observa que en el último trimestre 19 solicitudes corresponde al tipo Reclamo y 12 solicitudes a Quejas, evidenciándose un incremento gradual en cada trimestre así:



GRUPO O DEPENDENCIA ENCARGADA	TIPO PQRS	CANTIDAD	ESTADO
BIENESTAR, RECREACIÓN, CULTURA Y DEPORTE	RECLAMO	1	PLAZO SUPERADO
CENTRO MÉDICO Y ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD	QUEJA	1	PLAZO SUPERADO
GESTIÓN EDUCATIVA Y COLEGIO	RECLAMO	6	PLAZO SUPERADO
	QUEJA	1	PLAZO SUPERADO

Así mismo, se observa que, de las 2.208 solicitudes recibidas en la vigencia, 70 solicitudes pertenecen al tipo Reclamo y Queja. En relación, con la oportunidad de las respuesta al final del ejercicio 9 solicitudes fueron abordadas en tiempo extemporáneo.

3. SEGUIMIENTO DE LAS PQRSD

Igualmente se realizó el seguimiento a las PQRSD asignadas a cada uno de los Grupos de Trabajo de acuerdo con la evidencia de respuesta en el aplicativo de Gestión Documental; Tal como se muestra, de las 539 PQRSD recibidas en el periodo comprendido entre octubre y diciembre, 538 su estado es el de finalizado, equivalente a un 99,81%.

El 0,19,% restante, es decir 1 PQRSD se encuentran en trámite.

CANTIDAD	TRIMESTRE			
	1°	2°	3°	4°
TERMINADAS	458	441	678	538
EN TRÁMITE	26	41	25	1
Total	484	482	703	539

El Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés, continua realizando seguimiento a aquellas solicitudes recibidas como PQRSD. Este seguimiento, consiste en el envío de un correo electrónico cinco (5) días antes de su vencimiento, alertando al funcionario a quien le fue asignado dicho radicado para el envío oportuno de la respuesta, con el fin de evitar el vencimiento de términos.

TRIMESTRE	TOTAL PQRS RECIBIDAS	CORREOS DE ALERTA
1°	484	33
2°	482	49
3°	703	64
4°	539	62
Total General	2208	208

No obstante, se presentaron 104 solicitudes con respuesta extemporánea durante la vigencia en mención.

ESTADO	CANTIDAD
PLAZO SUPERADO	104
TERMINADO A TIEMPO	2104

Al final de la vigencia 2023, la gestión de seguimiento previo al vencimiento de las PQRSD por parte del Grupo de Atención al Usuario y Enlace de Grupos de Interés tuvo una efectividad aproximada al 95%.

4. CONSIDERACIONES DEL PROCESO

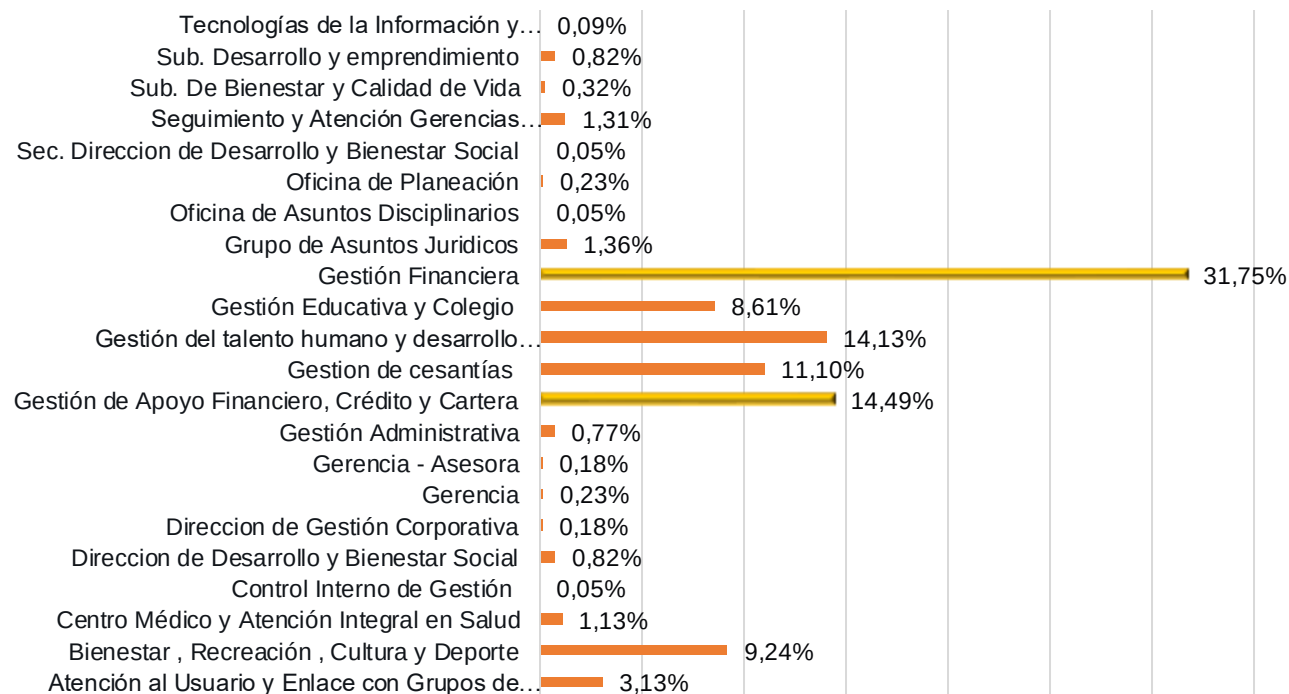
El promedio en los tiempos de respuesta de las PQRDS durante el 4° trimestre fue de siete (7) días hábiles, comparado con los tiempos del 1°, 2° y 3° trimestre de la vigencia 2023.

TRIMESTRE	PROMEDIO TRIMESTRAL
1°	4 días
2°	4 días
3°	4 días
4°	7 días

5. POR GRUPO DE TRABAJO

Para finalizar con el análisis de los datos se pudo concluir que el grupo de Gestión Financiera recibió durante la vigencia 2023 el 31,75% de PQRSD, seguido con un 14,49% al Grupo de Gestión de Apoyo Financiero, Crédito y Cartera.

ASIGNACIÓN PQRSD VIGENCIA 2023 POR GRUPO



6. AVANCE Y RECOMENDACIONES – VIGENCIA 2023

Durante la vigencia 2023, se adoptaron en la medida de lo posible las observaciones que los diferentes órganos de control realizaron frente al proceso de radicación y seguimiento a las PQRSD que llegan a la entidad. Una de las primeras medidas fue la creación de un correo denominado PQRSD@fbscgr.gov.co medio por el cual desde el pasado mes de septiembre se generan las alertas de vencimiento a los funcionario del FBS encargados de generar las respuestas respectiva. En relación, con las observaciones que tienen que ver directamente con el sistema de gestión documental Alfabet, estas fueron socializadas con el proveedor para su revisión.

Desde el Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés se continúa reforzando a las diferentes áreas de la entidad que en los casos excepcionales en las que no sea posible resolver la PQRSD en los plazos establecidos como lo indica la Ley 1755 de 2015, toda vez que se depende de un tercero externo para la respuesta definitiva, se debe generar una repuesta parcial antes del vencimiento de la misma al interesado, informando la motivación de la demora y estado de avance del proceso.

De lo anterior, rescatamos que las diferentes áreas han tenido en cuenta las diferentes publicaciones que se han enviado por correo referente al procedimiento de las PQRSD; Sin embargo, desde el Grupo de Atención al Usuario se sigue recomendando que en las comunicaciones se cite el número del radicado origen al cual se le está dando respuesta.

A continuación, daremos alcance al informe del tercer trimestre, toda vez que en la revisión final de la vigencia 2023 se evidenciaron las siguientes novedades:

- Se incluye en este informe el radicado 231007715 del 7 de septiembre de tipo Petición y con medio de entrega personal, correspondiente al 3° trimestre.
- Así mismo, se incluyeron los radicados 231007724 – 231007725 – 231007727 – 231007729 – 231007732 -231007733 del 7 de septiembre del tipo TL Rendición de Cuentas, como lo reporta el sistema de gestión documental ALFANET. Sea importante resaltar que estas solicitudes fueron incluidas como Solicitud de Información y/o Documentos.

