



Cesantías



Bienestar



Educación



Crédito



Salud

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

Primer Trimestre
2024

INTRODUCCION

Desde el Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República, presentamos el informe a la solicitud y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por los diferentes grupos de trabajo, en el periodo comprendido desde el 1° de enero al 31 de marzo de la presente vigencia.

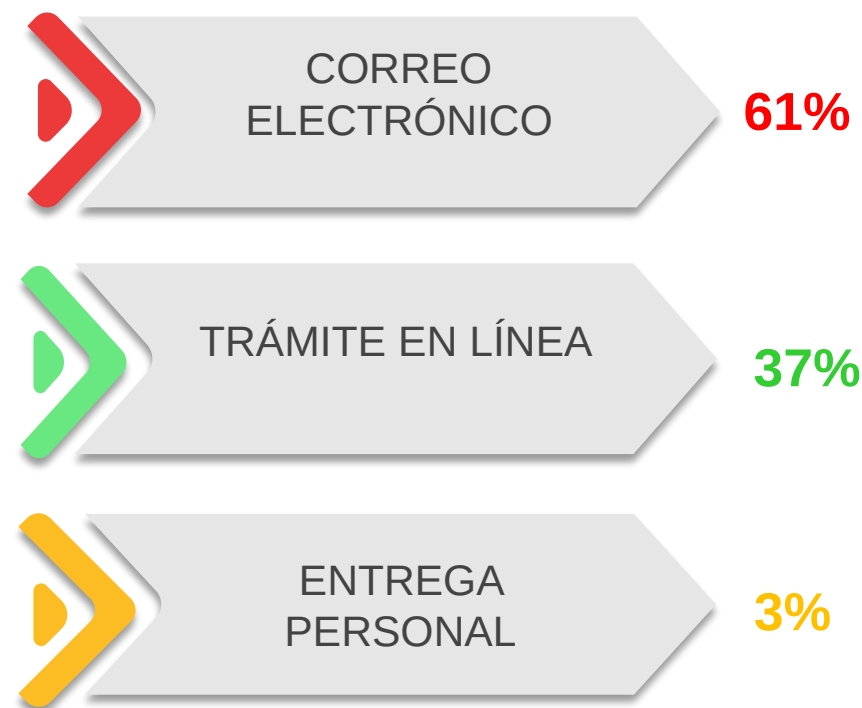
Igualmente, es importante resaltar que con el seguimiento realizado a través del correo PQRSD@fbscgr.gov.co se evidencia la oportunidad frente a la respuesta a estas solicitudes en comparación con la vigencia anterior.

A continuación, presentamos el detalle del informe.

1. MEDIOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

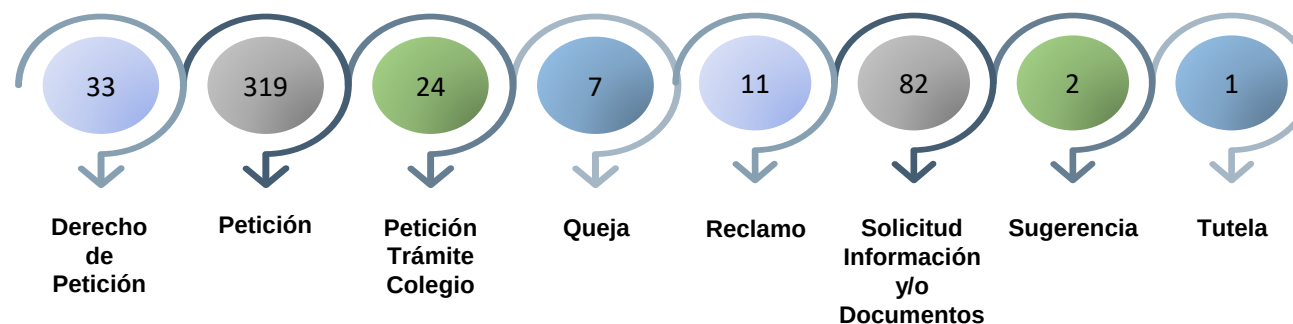
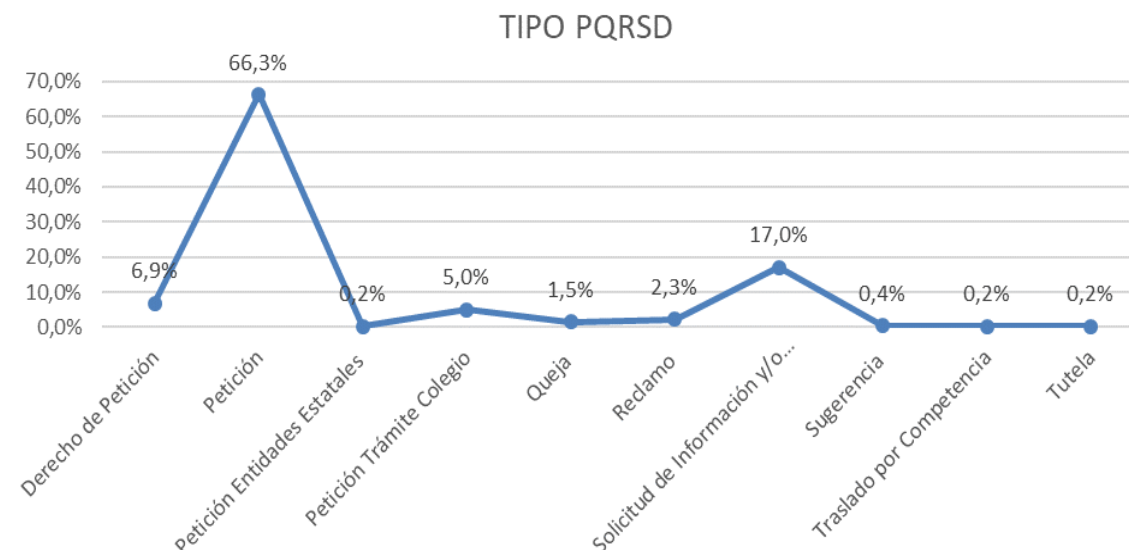
Durante el primer trimestre de la vigencia 2024 se radicaron 481 solicitudes de PQRS recibidas por los diferentes medios de ingreso o participación ciudadana así:

MEDIO DE PARTICIPACION CIUDADANA		
Correo Electrónico	292	61%
Entrega Personal	13	3%
Trámite en Línea	176	37%
Total	481	100%



2. POR TIPO DE SOLICITUD

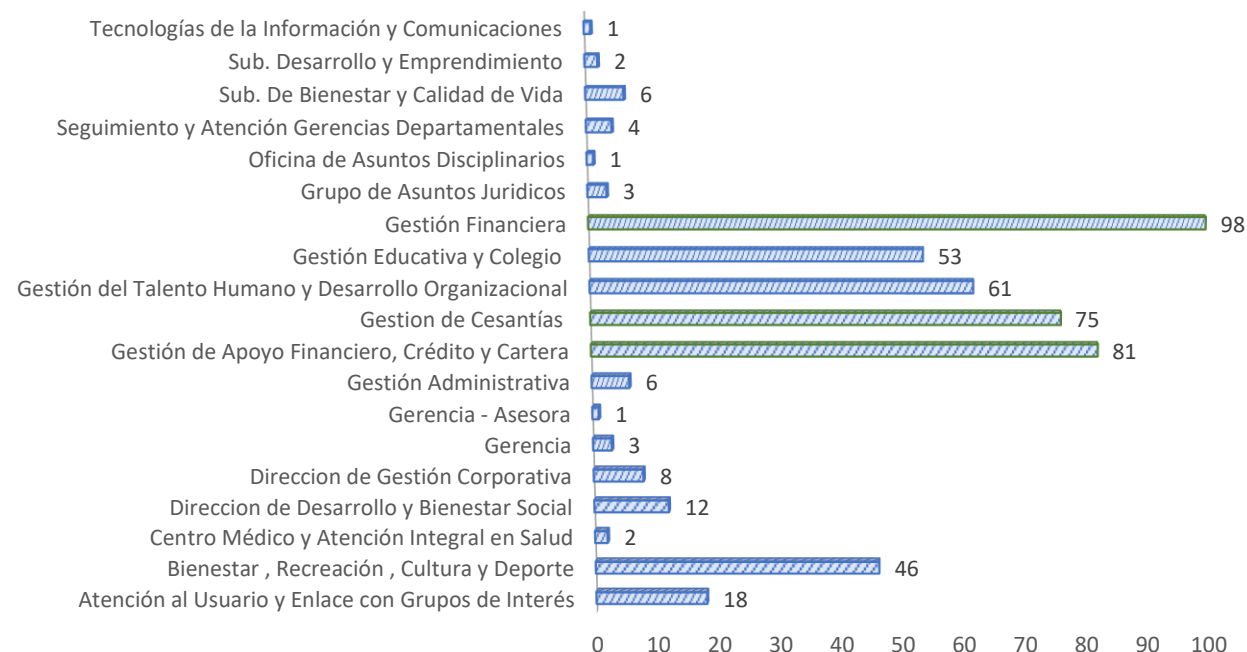
Del total de las 481 PQRSD recibidas en este primer trimestre el 66,3% corresponde al tipo de solicitud de petición, seguido de información y/o documentos con el 17%. En cuanto a las solicitudes: Tutelas, traslado por competencia y petición de entidades estatales se recibió una durante el periodo revisado.



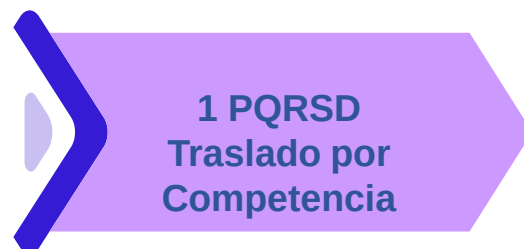
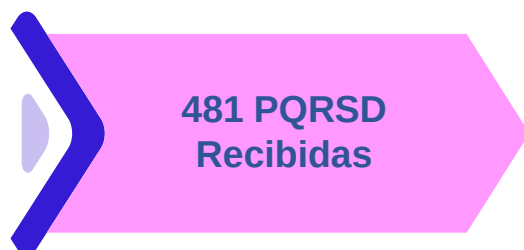
3. POR GRUPO DE TRABAJO

De las 481 solicitudes de PQRS recibidas en el primer trimestre de la presente vigencia el 20,4% corresponden a Gestión Financiera, seguido por Gestión de Apoyo Financiero, Crédito y Cartera con un 16,8%, datos concordantes con los recursos que ha logrado conseguir y colocar el FBS.

RECEPCIÓN PQRS POR ÁREA DE TRABAJO



4. SEGUIMIENTO DE PQRSD – 1° TRIMESTRE



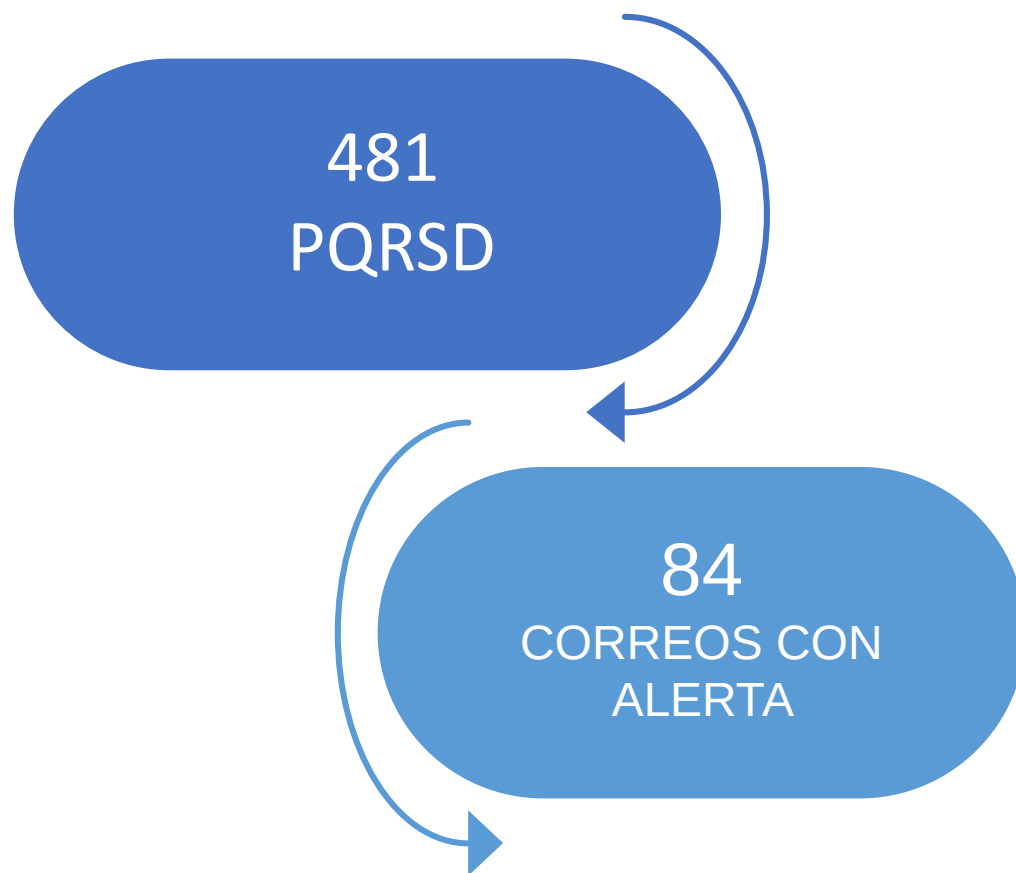
Durante el seguimiento a las PQRSD en el primer trimestre 2024, se evidencia la mejora en los tiempos de respuesta por parte de los grupos de trabajo del FBS, toda vez que el porcentaje de respuestas no oportunas estuvo sobre el 4% es decir 19 solicitudes fueron gestionados fuera del tiempo y una solicitud fue traslado por competencia.

En el mes de marzo, se tuvo en cuenta los dos días que se corrieron de acuerdo con lo establecido en la Resolución 153 de 2024 “Por el cual se ordena la suspensión de términos durante los días 26 y 27 de marzo de 2024”.

4. CONSIDERACIONES DEL PROCESO

El promedio en los tiempos de respuesta aumento de 4 a 8 días vrs la vigencia anterior; No obstante, a pesar de que los días aumentaron es importante resaltar el esmero de los grupos de trabajo por ser oportunos ante los tiempos de las diferentes solicitudes.

	Promedio Día Respuesta
Derecho de Petición	8
Petición	5
Petición Entidades Estatales	12
Petición Trámite Colegio	9
Queja	7
Reclamo	7
Solicitud de Información y/o Documentos	5
Sugerencia	6
Traslado por Competencia	13
Total Promedio	8



El Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés sigue realizando seguimiento a aquellas solicitudes de PQRSD que faltando como máximo 5 días hábiles no evidencien 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.

.

Desde el Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés, consideramos que los esfuerzos realizados en la vigencia 2023 están dando sus resultados; No obstante, seguiremos recomendando 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.

Como se evidencia en este informe, el número de comunicaciones relacionada con el seguimiento que realiza el Grupo de Atención al Usuario aumento, sin embargo, las respuestas han sido oportunas en un tiempo considerable.

El paso a seguir es la mejora en la redacción de las plantillas que tienen los grupos de trabajo en el sistema Alfabet, debido a que estas plantillas son editables y en algunas ocasiones el sentido de la respuesta se pierde en su edición.



GRACIAS POR SU ATENCIÓN