

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD.

**Segundo Trimestre
2024**

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del Plan de Mejoramiento 2024 establecido por los entes de control y de conformidad con el Índice de Transparencia y Acceso a la Información – ITA en la administración pública, se genera este informe correspondiente al seguimiento de las PQRSD durante el segundo trimestre de la vigencia actual, es decir, del 1 de abril al 30 de junio de 2024.

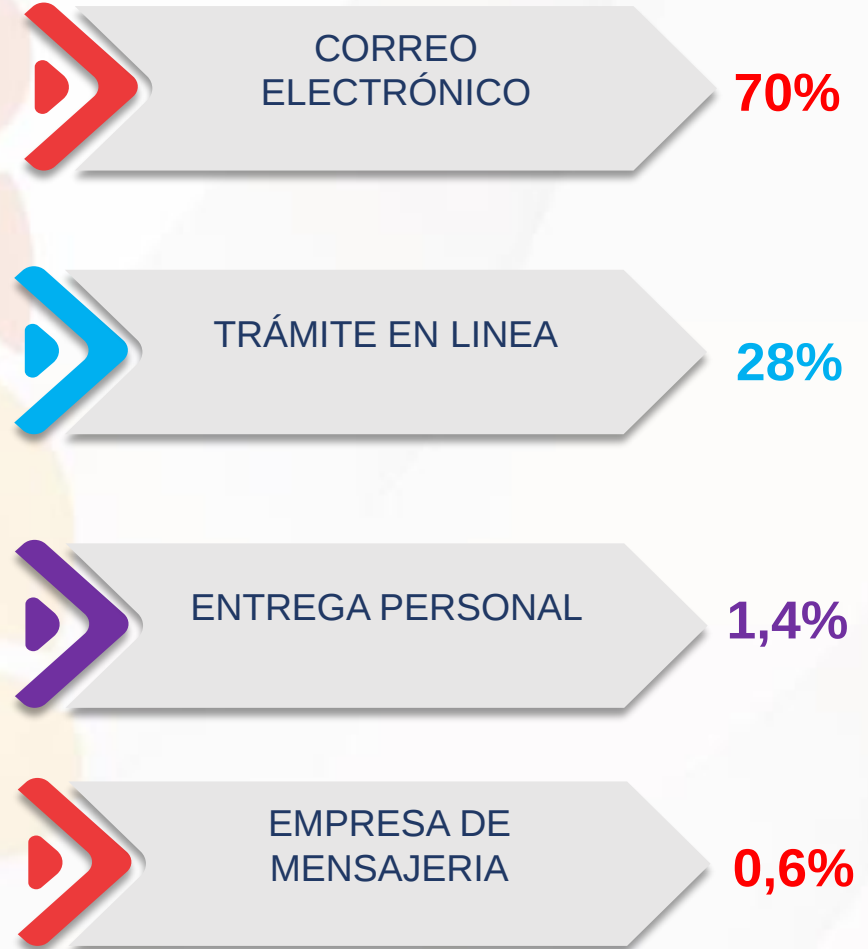
Por otra parte, es importante resaltar que, a partir del segundo trimestre, el Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés - GAUEGI, viene implementando acciones de mejora, con el fin de minimizar la no respuesta oportuna de las solicitudes denominadas PQRSD.

MEDIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En el segundo trimestre de la presente vigencia, se radicaron 606 solicitudes de PQRSD recibidas por los diferentes canales que se tienen previstos como participación ciudadana.

MEDIOS DE PARTICIPACION CIUDADANA	CANTIDAD	%
CORREO ELECTRONICO	427	70
EMPRESA MENSAJERIA	3	0,6
ENTREGA PERSONAL	7	1,4
TRAMITE EN LINEA	169	28
TOTAL	606	100

Fuente: Sistema Alfabet. Fecha de corte: 30 de junio de 2024.



TIPO DE SOLICITUD

De las 606 solicitudes recibidas en el segundo trimestre de la vigencia actual, se evidencia que el requerimiento allegado con mayor frecuencia es la **petición** con un porcentaje del 65%, seguido por la **solicitud de información y/o documentos**, con un porcentaje de 21%. En cuanto a los demás requerimientos, han sido radicados por los usuarios de nuestros servicios en menor porcentaje. (ver Tabla).

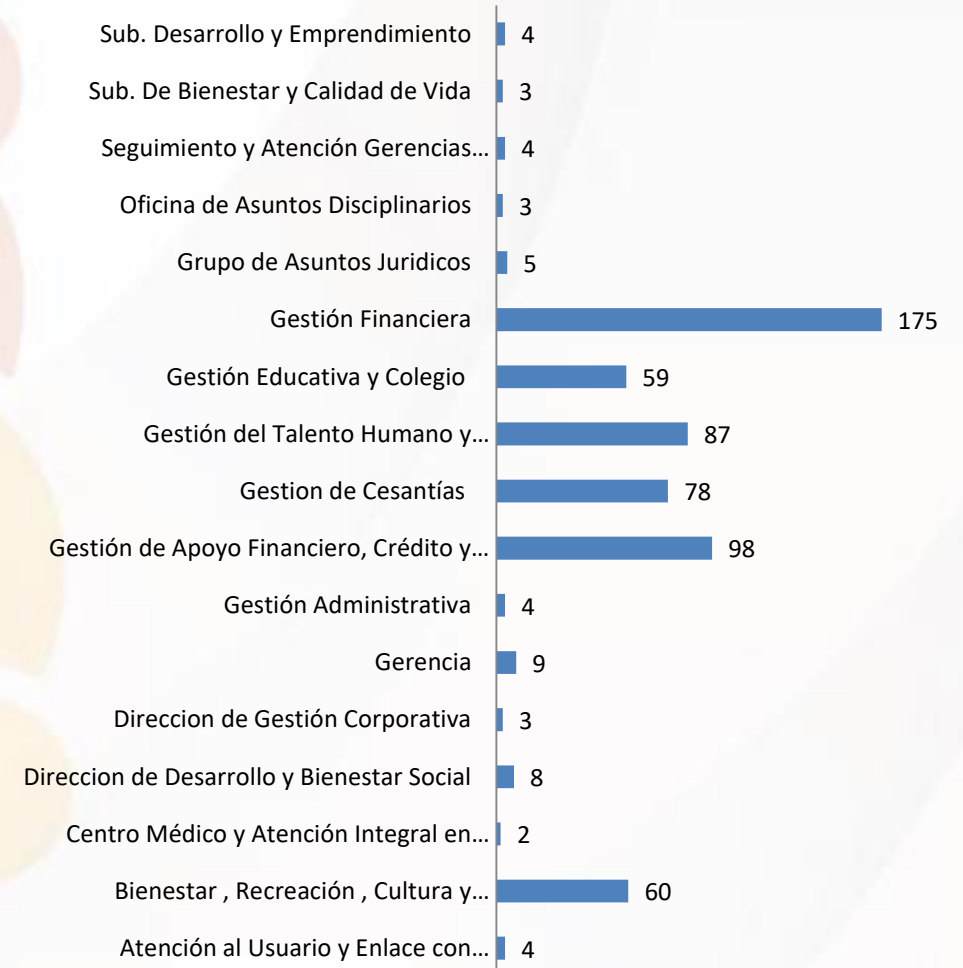
NATURALEZA	CANTIDAD	%
DENUNCIA	3	0,5
DERECHO DE PETICIÓN	34	6,0
PETICIÓN	396	65,0
PETICION DE CONSULTA Y/O CONCEPTO	2	0,3
PETICIÓN ENTIDADES ESTATALES	3	0,5
PETICIÓN TRÁMITE COLEGIO	16	3,0
QUEJA	12	2,0
RECLAMO	7	1,2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS	130	21,0
SUGERENCIA	2	0,3
TUTELA	1	0,2
TOTAL	606	100,0

Fuente: Sistema Alfanet. Fecha de corte: 30 de junio de 2024.

RECEPCIÓN PQRSD POR GRUPO DE TRABAJO

De las 606 solicitudes recibidas, se identifica que los 3 grupos de trabajo con mayor recepción de solicitudes son:

- En primer lugar, el Grupo de Gestión Financiera con 175 solicitudes, lo que equivale al 28% del total de la muestra.
- En segundo lugar, el Grupo de Gestión de Apoyo Financiero, Crédito y Cartera, con 98 solicitudes lo que equivale al 16% del total, y
- En tercer lugar, el Grupo Gestión del Talento Humano y Desarrollo Organizacional, el cual gestionó 87 solicitudes, es decir el 14% de la muestra.



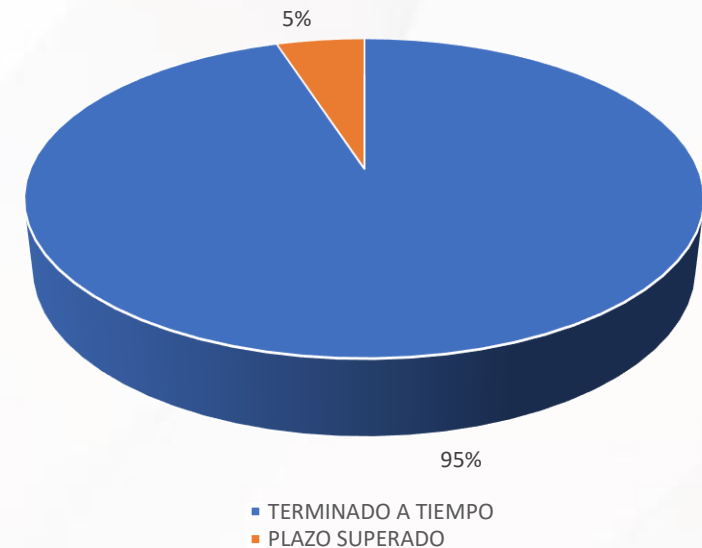
Fuente: Sistema Alfabet. Fecha: 30 de junio de 2024.

SEGUIMIENTO DE PQRSD – SEGUNDO TRIMESTRE

En lo que refiere al seguimiento para el segundo trimestre a las PQRSD, el Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés, continuó generando las alertas previas al vencimiento de las diferentes solicitudes, a través del correo electrónico dispuesto para tal fin.

Igualmente, se resalta que el Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés ha venido atendiendo todas y cada una de las recomendaciones de las dependencias encargadas del seguimiento y control dentro de la Entidad, así como los entes de control, con el fin de minimizar el número de solicitudes gestionadas fuera de tiempo. De tal forma que, de las 606 solicitudes recibidas en este segundo trimestre, 28 requerimientos, equivalentes al 5%, no fueron atendidos de manera oportuna.

No obstante, desde el GAUEGI se continuarán implementando, de manera permanente, los mecanismos y controles adicionales a fin de coadyuvar en mayor medida en la mitigación de las respuestas extemporáneas.



Fuente: Sistema Alfabet. Fecha: 30 de junio de 2024.

TIEMPOS DE RESPUESTA – SEGUNDO TRIMESTRE

El promedio de respuesta ante las solicitudes PQRSD por parte de los grupos de trabajo del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República, está alrededor de los 6 días. Sin embargo, la solicitud denominada **petición de consulta y/o concepto** presenta en este segundo trimestre un número alto de días para su respuesta, por lo cual, se seguirá reforzando con los funcionarios de la Entidad la importancia de ser oportunos y concretos en las respuestas emitidas.

TIEMPOS DE RESPUESTA	PROMEDIO DÍAS RESPUESTA
DENUNCIA	6
DERECHO DE PETICION	9
PETICION	4
PETICION DE CONSULTA Y/O CONCEPTO	17
PETICION ENTIDADES ESTATALES	4
PETICION TRAMITE COLEGIO	7
QUEJA	8
RECLAMO	5
SOLICITUD DE INFORMACION Y/O DOCUMENTOS	4
SUGERENCIA	6
TUTELA	1
TOTAL PROMEDIO	6

Fuente: Sistema Alfabet. Fecha: 30 de junio de 2024.

ALCANCE AL INFORME DEL PRIMER TRIMESTRE

Consecuentes con el Plan de Mejoramiento 2024 del Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés y una vez revisado en detalle las solicitudes denominadas PQRSD del Primer Trimestre, se genera este alcance a los requerimientos reportados en el primer informe, toda vez que, en una segunda revisión se reflejan 47 no evidenciadas en el mismo, por lo que a continuación se muestran las siguiente, con las cantidades definitivas:

NATURALEZA	PRIMER	%
Derecho de petición	35	7
Petición	351	67
Petición Entidades Estatales	1	0,1
Petición Trámite Colegio	25	5
Queja	8	1
Reclamo	11	2
Solicitud de Información y/o Documentos	88	17
Sugerencia	5	0,9
Traslado por competencia	1	0,1
Tutela	1	0,1
TOTAL	526	100

MEDIO	PRIMER	%
Alfanet	0	0
Correo Electrónico	326	62
Entrega Personal	13	2
Trámite en Línea	187	36
TOTAL GENERAL	526	100

Fuente: Sistema Alfanet. Fecha: 30 de marzo de 2024.

CONCLUSIONES INFORME PQRSD

El Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés – GAUEGI considera importante se retome la re-inducción y capacitación a aquellos grupos de trabajo misionales que por su naturaleza, reciben un mayor número de solicitudes denominadas PQRSD y que se replique de manera paulatina a todos los funcionarios de Entidad.

Adicional a lo anterior, se determinó que todas las PQRSD que se reciban a través del correo oficial de la Entidad o a través de trámite en línea, se direccionen a los líderes de los grupos de trabajo, quienes tendrán bajo su responsabilidad que las respuestas emitidas cumplan con los requisitos exigidos por la Ley para dar respuesta a este tipo de solicitudes, toda vez que, si bien el GAUEGI es un equipo de seguimiento en la cadena de respuesta, en definitiva no es el responsable final de las respuestas enviadas a los petitionarios.

De este modo, se continuarán implementando las mejoras al proceso de seguimiento, alerta y revisión de las PQRSD, con el fin de minimizar cualquier riesgo jurídico para la Entidad.



**Fondo de
Bienestar Social**

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

¡Gracias!

