

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

**Tercer Trimestre
2024**

INTRODUCCIÓN

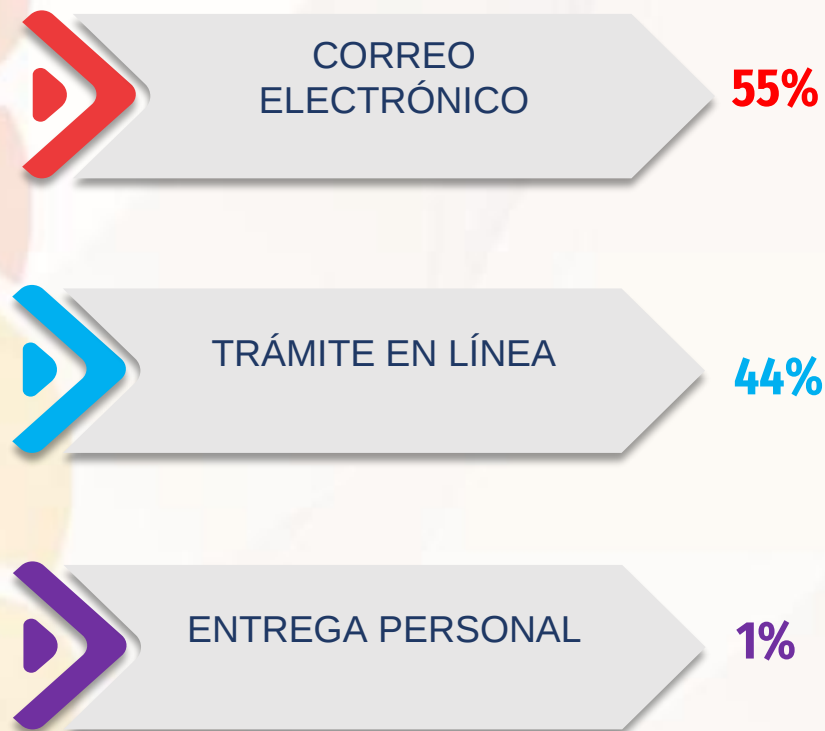
El Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés del Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República, de conformidad con el Plan de Mejoramiento 2024 y con el Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA en la participación ciudadana, genera el presente el informe, correspondiente a los requerimientos denominados PQRSD recibidos en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre 2024.

MEDIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En este tercer trimestre se radicaron 684 solicitudes de PQRS, las cuales fueron recepcionadas por los siguientes medios dispuestos para la participación ciudadana:

MEDIO	CANTIDAD	%
Correo Electrónico	375	55
Entrega Personal	9	1
Trámite en Línea	300	44
TOTAL	684	100

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



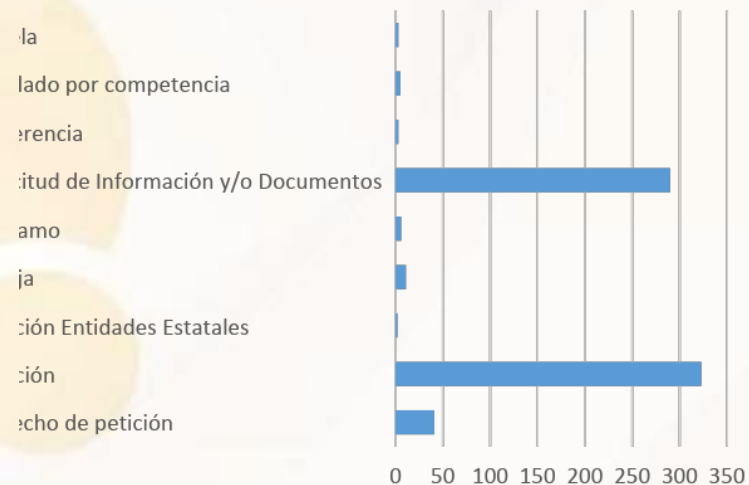
TIPO DE SOLICITUD

De las 684 solicitudes recibidas en el tercer trimestre de la vigencia actual, se evidencia que el requerimiento allegado con mayor frecuencia es la **petición** con un porcentaje del 47%, seguido por la **solicitud de información y/o documentos**, con un porcentaje de 42% y en tercer lugar la solicitud **queja** con un porcentaje del 2%. En cuanto a los demás requerimientos, han sido radicados por los usuarios de nuestros servicios en menor porcentaje. (ver Tabla).

Naturaleza	TERCERO	%
Derecho de petición	41	6
Petición	323	47
Petición Entidades Estatales	2	0,3
Queja	11	2
Reclamo	6	0,9
Solicitud de Información y/o Documentos	290	42
Sugerencia	3	0,5
Traslado por competencia	5	0,7
Tutela	3	0,5
Total	684	100

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

TIPO DE SOLICITUD



RECEPCIÓN PQRSD POR GRUPO DE TRABAJO

De las 684 solicitudes de PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2024, el mayor número fue recepcionado por el grupo de trabajo de Gestión Financiera con 351, lo correspondiente al 51% del total. La razón de ello, es que durante el tercer trimestre del año es cuando los usuarios de nuestros servicios, solicitan información y/o documentación para la declaración de renta.



SEGUIMIENTO DE PQRSD – TERCER SEMESTRE

Durante el tercer trimestre, se evidencia la oportunidad en la remisión de las respuestas a los diferentes requerimientos.

No obstante, desde el Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés - GAUEGI se sigue trabajando con las diferentes áreas de la Entidad con el fin de lograr el 100% de oportunidad en las respuestas.

SEGUIMIENTO PQRSD	CANTIDAD
Terminado a Tiempo	665
Plazo Superado	18
Vencimiento de mas de 50 días	1
TOTAL	684

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

APRECIACIONES INFORME 3ER TRIMESTRE

El Grupo de Atención al Usuario y Enlace Con Grupos de Interés, en este tercer trimestre 2024, ha venido realizando la capacitación in situ a nuestros usuarios para el buen uso y manejo del Totem, esta herramienta tecnológica que permite la recepción oportuna de las PQRSD por el medio trámite en línea.

En el informe anterior, se manifestó que todas las solicitudes denominadas PQRSD estaban siendo direccionadas a los líderes de los diferentes grupos de trabajo, con el fin de que se tuviera el manejo adecuado y oportuno de las mismas, lo cual ha permitido la mejora en la oportunidad de las respuestas, pero en algunas ocasiones el contenido de estas respuestas no cumple con la solicitud del peticionario, tema que deberá reforzarse en las capacitaciones sobre participación ciudadana y manejo de las PQRSD que se solicitó al Grupo de Talento Humano y que tienen prevista a realizar en este mes de noviembre.



**Fondo de
Bienestar Social**

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

¡Gracias!

