

Radicados de enero – marzo 24 del 2025

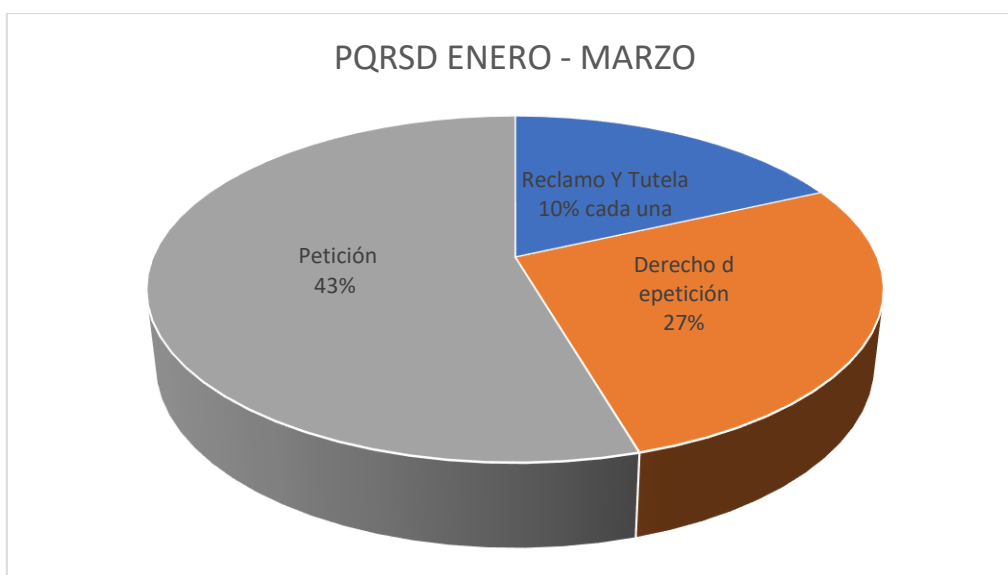
Total, de 4964

Control de PQRSD

Después de realizar una depuración del mes de enero y febrero, el control de las PQRSD se redujo más del 100%, ya que los formatos de póliza de vida eran ingresados la mayor parte con una naturaleza de petición o derecho de petición.

- Las certificaciones de cobro coactivo ingresaban como peticiones o derechos de petición y era un trámite de tesorería
- Las solicitudes de boletines o cómo ingresar a la plataforma del colegio se dejó como trámite de colegio

Etiquetas de fila	Cuenta de FECHA DE INGRESO	DERECHO DE PETICIÓN	PETICIÓN	RECLAMO	TUTELA	QUEJA
ene	12	3	6	1	2	0
feb	17	6	8	1	2	0
mar	10	3	2	3	0	2
Total general	39	12	16	5	4	2



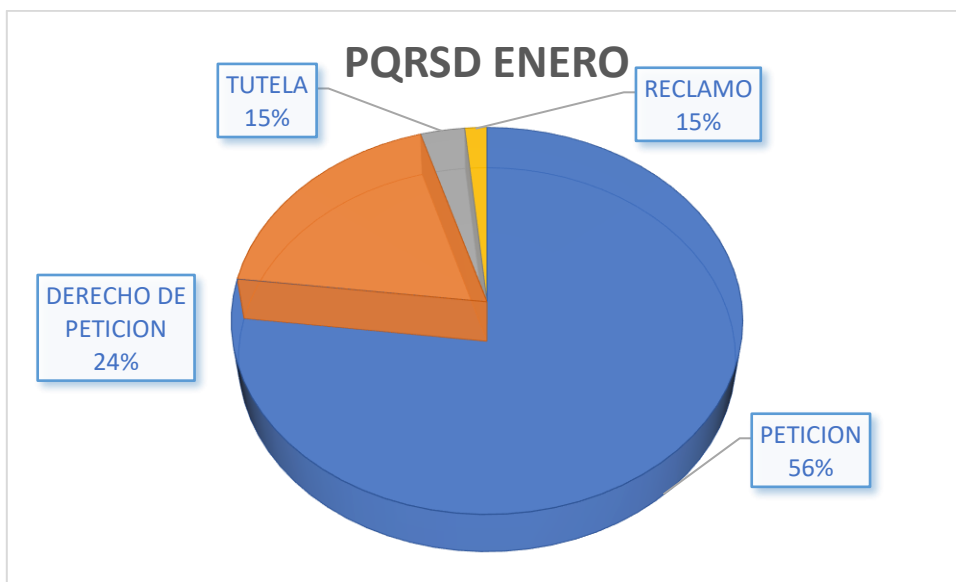
Mes de enero 2025:

Total, de Radicados 893

PQRSD 12

Quedo de la siguiente manera distribuido

Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO PQRSD
PETICION	6
DERECHO DE PETICION	3
TUTELA	2
RECLAMO	1
Total general	12



PQRSD SEGÚN EL ÁREA

Derecho de petición:

3 derechos de petición de Gestión del Talento Humano y Desarrollo Organizacional

Petición anónima

2 peticiones son de solicitud anónima

Petición

1 petición es de asesora de gerencia

2 peticiones de Bienestar y desarrollo

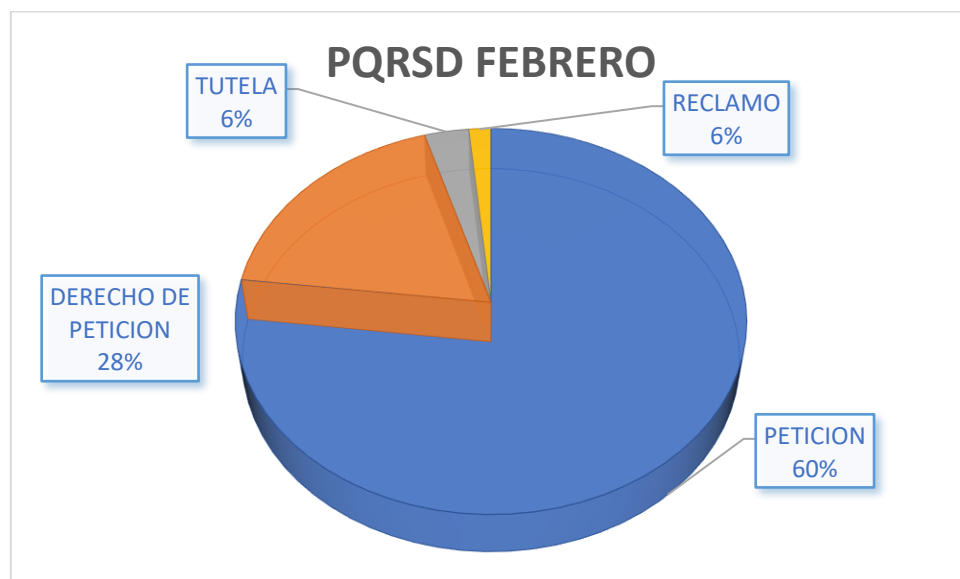
1 petición del área de crédito

Mes de febrero 2025

Radicados de febrero del 2025

Total, de 3098

Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO PQRS
PETICIÓN	8
DERECHO DE PETICIÓN	6
TUTELA	2
RECLAMO	1
Total general	17



PQRSD SEGÚN EL ÁREA

Derecho de petición (6)

- 2 derechos de petición son de la Sub. De Bienestar y Calidad de Vida
- 2 derechos de petición son de Bienestar, Recreación, Cultura y Deporte
- 1 derechos de petición son de la Dirección de Desarrollo y Bienestar Social
- 1 derechos de petición son de la Gestión de Apoyo Financiero, Crédito y Cartera

Petición (8)

- 4 peticiones de Bienestar, Recreación, Cultura y Deporte
- 1 petición de gestión de cesantías
- 3 peticiones de Gestión del Talento Humano y Desarrollo Organizacional

Reclamo (1)

- 1 reclamo de Gestión Educativa y Colegio

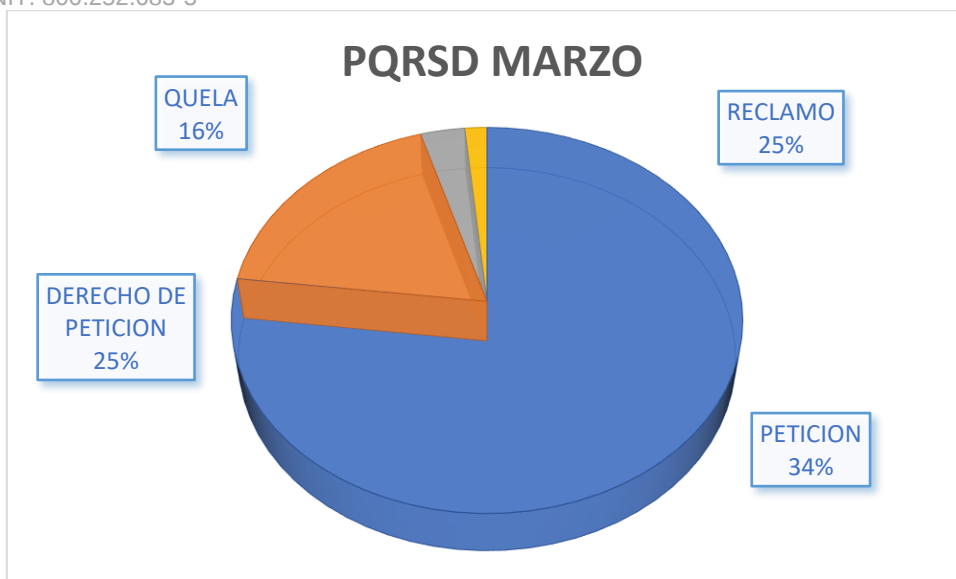
Tutela (2)

- 1 Tutela para gerencia
- 1 Tutela Grupo de Asuntos Jurídicos

Mes de marzo 2025

Total, de 1139

Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO PQRSD
PETICIÓN	2
DERECHO DE PETICIÓN	3
TUTELA	0
RECLAMO	3
QUEJA	2
Total general	10



PQRSD SEGÚN EL ÁREA

Derecho de petición (3)

- 1 derecho de petición Grupo de Asuntos Jurídicos
- 1 derechos de petición son de la Dirección de Desarrollo y Bienestar Social
- 1 derechos de petición son de la Gestión de Apoyo Financiero, Crédito y Cartera

Petición (2)

- 1 Peticiones anónimas
- 1 Peticiones de Seguimiento y Atención Gerencias Departamentales

Queja (2)

- 2 reclamo de Gestión Educativa y Colegio

Reclamo (3)

- 2 Reclamos de Gestión del Talento Humano y Desarrollo Organizacional.
- 1 Reclamo la Dirección de Desarrollo y Bienestar Social

Conclusiones:

- Para poder alcanzar esta cantidad de PQRSD tan bajo fue porque se realizó una depuración ya que por el ingreso de formatos de póliza por PQRSD, se

aumentó demasiado las peticiones y derechos de petición por no dar una naturaleza adecuada. Por eso se realizó el cambio de naturaleza.

- Se trató de unificar en una sola naturaleza que todo lo de solicitud de información sea petición.
- Se clasificaron los derechos de petición que cumplieran con la ley. Y los que no cumplieran pasarán a ser petición.
- Se realizó también en el área de financiera las peticiones ya que si eran soportes de pago de cesantías, crédito o apoyos educativos no era una petición si no el final del trámite realizado por el área correspondiente.
- Se va realizar una reunión para socializar lo de una naturaleza para Gestión financiera y colegio también haga que se baje la solicitud de peticiones ya que es un trámite.
- Desde atención al usuario también se ha implementado un correo con respuestas, para dar las indicaciones o las preguntas frecuentes para enviar la respuesta y no generar un radicado de petición entre esos hay en los dos meses un total de 388 correos.