

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQR SEGUNDO TRIMESTRE (ABRIL – JUNIO) VIGENCIA 2025.

Radicados Abril – Junio 2025: Total: 2.528 radicados.

Control de PQRSD

Durante el año 2025, las PQRSD han disminuido en relación a las vigencias anteriores ya que se ha reorientado la clasificación de la naturaleza, atendiendo a lo siguiente:

- Ingreso de correos a la Entidad con preguntas específicas en relación a: procedimiento para el pago de créditos, fechas de pago de las cesantías, trámite para la solicitud de cesantías, afiliación al Centro Médico, entre otras. Estas preguntas frecuentes se asignan a las áreas para dar respuesta de manera inmediata con copia al correo general de la Entidad y así reducir los tiempos de respuesta.
- Ingreso de correos a la Entidad con preguntas específicas que son atendidas directamente por el Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés – GAUEGI.
- Ingreso de correos que se deben realizar por las PQRSD en trámite en línea, los cuales se atienden de manera inmediata indicando el respectivo link de radicación.

Además se han tipificado las naturalezas así:

- La Solicitud de Información se ha incluido directamente dentro de la naturaleza Petición.
- La Solicitud de pago de Cesantías o un documento faltante se ha incluido directamente dentro de la naturaleza Solicitud o Trámite de Cesantías para cerrar su ciclo.
- Las Certificaciones del Colegio se han tipificado como Trámite de Colegio, en razón a que los padres ya lo pueden descargar por plataforma.
- Los Cobros Coactivos y Pago del Carnet de la USATI se tipicaron como Trámite de Tesorería, ya que es un pago que realizan de recaudo de multas.

1. Comportamiento PQRSD Segundo Trimestre Vigencia 2025:

De esta manera, durante el año 2025, se han remitido setecientos cincuenta (750) correos desde las áreas competentes, donde se da respuesta inmediata a estas preguntas frecuentes, con copia al correo de la Entidad, con el fin de soportar y establecer la trazabilidad. De los dos mil quinientos veintiocho (2.528) radicados, veintinueve (29) corresponden a PQRSD:

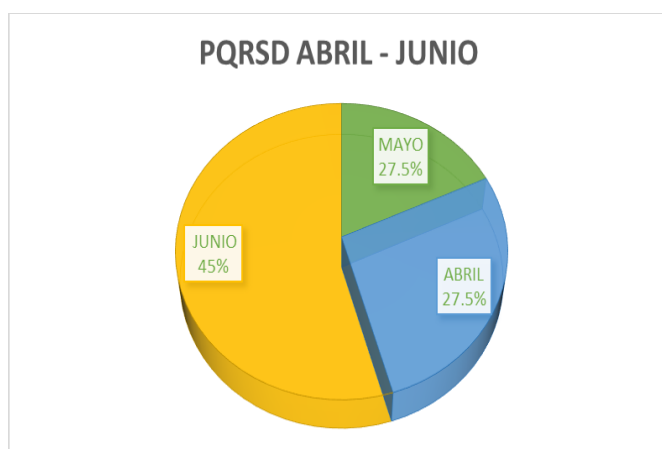
Tabla No. 1 Cantidad PQRSD Segundo Trimestre Abril - Junio de 2025.

MES	DERECHO DE PETICIÓN	PETICIÓN	RECLAMO	TUTELA	QUEJA	DENUNCIA	TOTAL PQRSD
Abril	2	5	1	0	0	0	8

Mayo	5	1	0	0	2	0	8
Junio	3	2	3	1	2	2	13
TOTAL	10	8	4	1	4	2	29

Este número obedece a los controles llevados a cabo por parte del GAUEGI para identificar y radicar de manera correcta las peticiones que no correspondían a una PQRSD propiamente dicha, sino que son un trámite vinculado a un procedimiento determinado, entre ellos: mecanismos para generar un banco de documentos que permita la exclusión de la entrega de documentación por parte de los usuarios (como los soportes y/o formatos de beneficiarios de la Póliza de vida), recibos de pago del carnet de la USATI, recibos de pagos de multas, peticiones informales que no buscan una respuesta oficial de la Entidad y contenido de carácter informativo.

Gráfico No. 1 Porcentaje PQRSD Segundo Trimestre Abril - Junio de 2025.

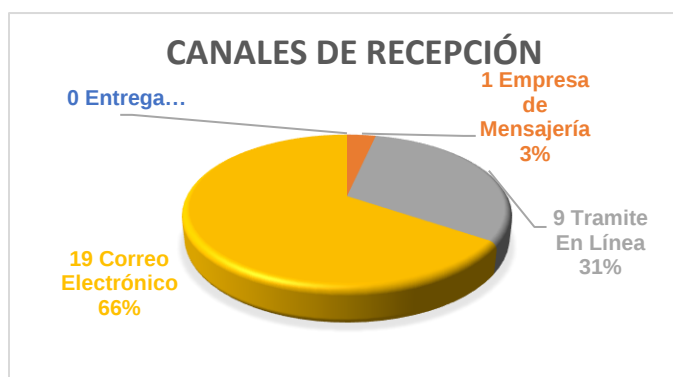


1.1. PQRSD según canal de recepción:

En lo que respecta al canal de recepción de las PQRSD, es importante mencionar que, esta asesoría, en revisión de las veintinueve (29) PQRSD registradas por el Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés del Fondo de Bienestar Social de la CGR, durante el primer semestre de 2025, identificó que los usuarios utilizaron los siguientes canales:

PQRSD según canal de recepción.

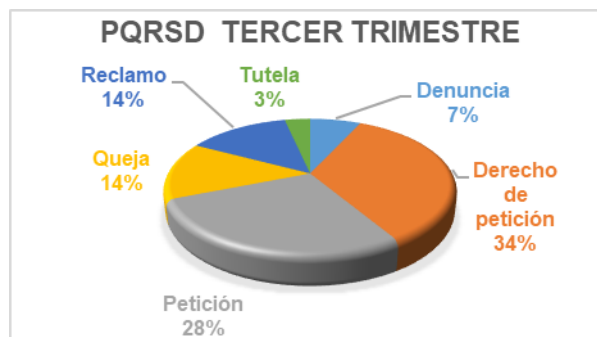
CANAL DE RECEPCIÓN	No. PQRSD
Correo Electrónico	19
Empresa de Mensajería	1
Entrega Personal	0
Tramite en Línea	9
TOTAL	29



1.2. PQRSD según el tipo:

De las veintinueve (29) PQRSD recibidas, diez (10) de estas son derechos de petición, seguidas por ocho (8) peticiones y cuatro (4) quejas y reclamos, respectivamente.

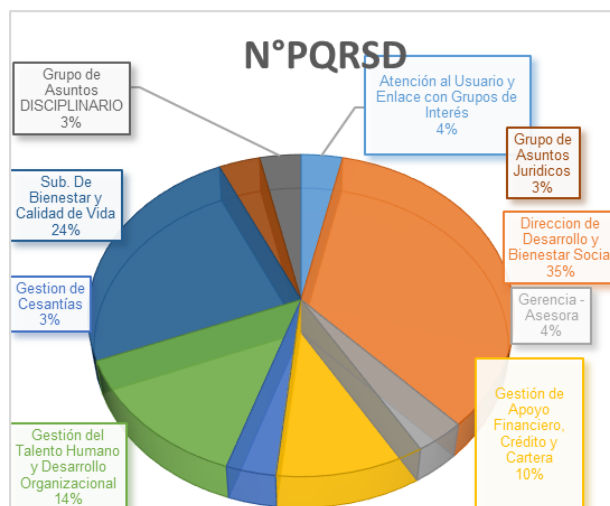
TIPO PQRSD	No. PQRSD
Denuncia	2
Derecho de petición	10
Petición	8
Queja	4
Reclamo	4
Tutela	1
Total	29



1.3. PQRSD remitidas por área responsable:

La Dirección de Desarrollo y Bienestar Social recibió el mayor número de PQRSD con un total de diez (10) solicitudes, seguida de la Subdirección de Bienestar y Calidad de Vida con siete (7) solicitudes y Gestión del Talento Humano y Desarrollo Organizacional con cuatro (4) solicitudes, las demás áreas recibieron solo una (1) PQRSD.

ÁREA RESPONSABLE	No. PQRSD
Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés	1
Dirección de Desarrollo y Bienestar Social	10
Gerencia - Asesora	1
Gestión de Apoyo Financiero, Crédito y Cartera	3
Gestión de Cesantías	1
Gestión del Talento Humano y Desarrollo Organizacional	4
Subdirección de Bienestar y Calidad de Vida	7
Grupo de Asuntos Jurídicos	1
Grupo de Asuntos Disciplinario	1
Total	29



1.4. PQRSD atendidas de manera extemporánea de acuerdo al área responsable:

Teniendo en cuenta lo anterior, se establece que de las veintinueve (29) PQRSD radicadas durante el segundo trimestre de 2025, solo una (1) fue atendida en el plazo superado, concluyendo que se obtuvo un cumplimiento de atención total a las PQRSD del 97%.

TIEMPO DE RESPUESTA	No. PQRSD
Atendidas a tiempo	28
Plazo Superado	1
En trámite	0
TOTAL	29



Conclusiones:

- El número de PQRSD reportado para el segundo trimestre de la vigencia obedece a la rigurosa clasificación de la naturaleza, toda vez que, se logró la unificación en una única naturaleza de las solicitudes de información en la categoría petición.
- A partir del segundo trimestre de la vigencia 2025, la información remitida por la Dirección y la Gerencia de Talento Humano de la Contraloría General de la República relacionada con las Cesantías, se radica como una comunicación y no como un traslado por competencia.
- Desde el GAUEGI se continúan implementados mensajes, para dar respuesta a las preguntas frecuentes, con el fin de no generar un radicado y dar respuesta rápida.