



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS POR TIPO (PQRSD)

Tercer trimestre

El presente informe tiene como finalidad presentar un análisis detallado de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas por el Fondo de Bienestar Social CGR, durante el período comprendido el 01 de julio al 30 de septiembre de la vigencia 2025.

Este informe permite identificar las principales inquietudes y manifestaciones de los usuarios, evaluar la calidad del servicio brindado, así como proponer mejoras que contribuyan a fortalecer la atención y satisfacción del ciudadano/cliente.

1. MEDIOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2025 se radicaron **219** solicitudes de PQRSD recibidas por los diferentes medios de ingreso o participación ciudadana así

MEDIO	CANTIDAD
CORREO ELECTRONICO	152
TRÁMITE EN LÍNEA	64
ENTREGA PERSONAL	3
Total	219

Tabla N° 1, Reporte Seguimiento y control
PQRSD



La mayor concentración de solicitudes se registró en el canal **Correo electrónico** representando un del **66.41%** del total, lo que refleja la preferencia de los usuarios por este medio.

Sin embargo, otros canales como el **Trámite en Línea** también jugaron un papel importante, garantizando la accesibilidad y diversidad en la recepción de solicitudes.

Este análisis permite identificar oportunidades para fortalecer y optimizar los canales más utilizados, así como promover el uso de aquellos menos frecuentados para mejorar la cobertura y eficiencia en la atención al usuario.

2. PQRSD, CLASIFICADA POR TIPO

De las **219 PQRSD** recibidas durante el periodo evaluado, se identificó su distribución según tipología, conforme al siguiente detalle:



Fuente; Reporte Seguimiento y control de PQRSD

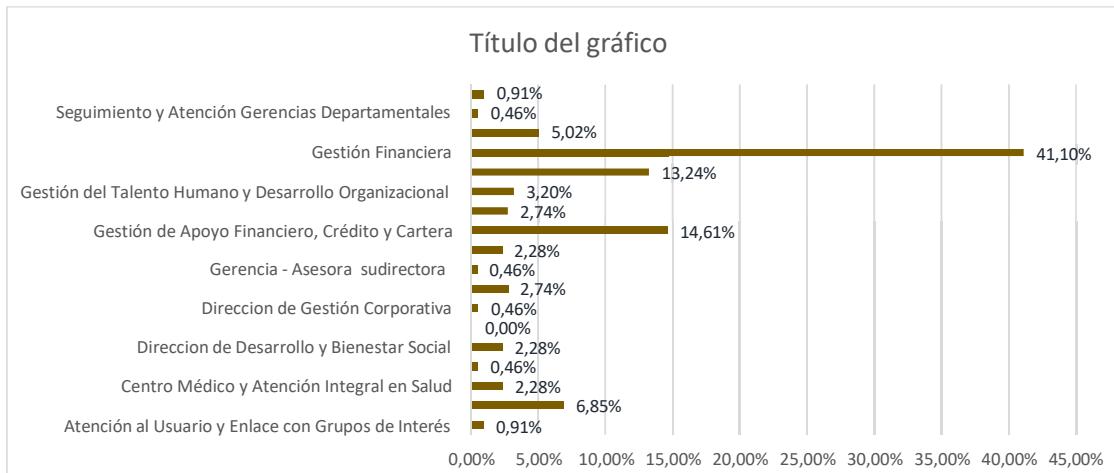
La anterior gráfica muestra que, el 90,41% correspondieron a Peticiones y/o Derechos de Petición, lo que indica que la gran mayoría de los usuarios no están presentando inconformidades, si no que buscan información, servicios o respuestas formales

3. PQRSD, DISTRIBUIDAS POR GRUPOS DE TRABAJO

Con el objetivo de analizar la gestión interna de las **PQRSD**, se realizó la distribución de las solicitudes según los grupos de trabajo o áreas responsables encargadas de su atención.

Esta clasificación permite identificar cuáles dependencias concentran el mayor volumen de requerimientos por parte de los usuarios, facilitando así la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento operativo, la mejora en los tiempos de respuesta y la asignación eficiente de recursos.

A continuación, se presenta la distribución de las PQRSD por grupo de trabajo durante el periodo evaluado:



Fuente; Reporte Seguimiento y control de PQRSD

De la gráfica anterior se puede decir que de las **PQRSD** recibidas el **41,10%** fueron asignadas al Grupo de Gestión Financiera y el **14,61%** al Grupo de Crédito y Cartera.

Este comportamiento obedece principalmente a la alta demanda de certificados requeridos para declaraciones de renta, lo cual evidencia una mayor concentración de solicitudes en los grupos de trabajo anteriormente mencionados.

De esta tendencia se sugiere la importancia de fortalecer los procesos de atención y automatización de trámites recurrentes en estas áreas, con el fin de optimizar tiempos de respuesta y mejorar la experiencia del usuario.

4. ESTADO DE LAS PQRSD

Al finalizar el proceso de seguimiento, se identificó que el **73,97%** de las PQRSD registradas durante el periodo evaluado fueron gestionadas y cerradas dentro de los plazos establecidos, evidenciando un adecuado cumplimiento de los tiempos de respuesta y los procedimientos internos de atención.

Sin embargo, un **25,57%** de las solicitudes permanecen en estado pendiente o en trámite, aunque dentro de los tiempos de respuesta establecidos por la ley.

No obstante, se identificó que el **0,46%** de las PQRSD (1), fueron respondidas de forma extemporánea, lo cual puede conllevar a un impacto negativo en la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio y, en algunos casos, generar procesos adicionales de seguimiento o reclamación que afectan la eficiencia administrativa.

Por ello, es prioritario implementar acciones correctivas que permitan reducir este porcentaje y garantizar el cumplimiento estricto de los tiempos establecidos, fortaleciendo así la confianza y satisfacción de los usuarios.

5. MONITOREO PQRSD

El Grupo de Atención al Usuario y Enlace con Grupos de Interés continúa realizando un seguimiento constante a aquellas solicitudes de **PQRSD** que, a falta de **5** días hábiles para vencer el término legal, no cuentan con respuesta evidenciada en el aplicativo.

Para evitar el incumplimiento de los plazos establecidos, se remite comunicación oportuna a los grupos responsables, alertando sobre el estado pendiente de las solicitudes y los días restantes para la respuesta, con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos y mejorar la gestión del servicio al usuario.

Conclusiones:

- ✓ En términos generales, los resultados reflejan un buen nivel de gestión, aunque se recomienda continuar con el fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento y control para garantizar la oportunidad y calidad en la atención de todas las solicitudes.
- ✓ Fortalecer los canales de atención y divulgación para reducir la cantidad de peticiones relacionadas con certificados tributarios que permitan facilitar su consulta directa disminuyendo la carga operativa.
- ✓ Promover la cultura organizacional orientada al servicio al ciudadano, incentivando la responsabilidad y el compromiso de los funcionarios en la atención oportuna y efectiva de las PQRSD.