



INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

ABRIL A JUNIO DE 2017

JULIO 2017 BOGOTÁ DC



PRESENTACIÓN

La Dirección de Servicios Integrados de Atención de la Unidad de Pensiones y Parafiscales, por medio de este documento, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, radicadas en la entidad, a través de los diferentes canales de atención en cumplimiento a la normatividad que rige el tema y en especial dando cumplimiento a Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015 y Resolución 3564 de 2015 anexo 1 numeral 10.10.

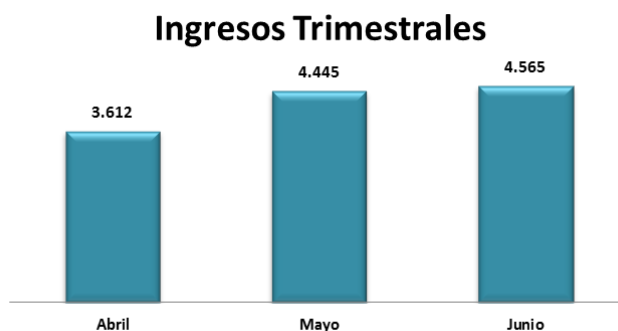
El presente informe se publica trimestralmente en la página web de la Unidad de Pensiones y Parafiscales, en adelante la Unidad.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

Durante el segundo trimestre del año 2017, La Unidad recibió un total de 12622 PQRSD, presentando una disminución respecto al II trimestre anterior del 8% de los ingresos.

Esta disminución obedece a que para el segundo trimestre del año continúa la oportunidad de respuesta a las peticiones, cumpliendo con los términos legales establecidos dada la orientación de la entidad en la atención y bienestar de los ciudadanos acompañado de seguimientos periódicos que nos permitan cumplirle al ciudadano.

A continuación se presenta el comportamiento de ingresos por mes del trimestre en estudio.



Dependencia	Radicados para Gestionar				
	Abril	Mayo	Junio	Total Ingresos	% Participación
Dirección de Pensiones	1.128	1.277	1.375	3.780	29,9%
Dirección de Servicios Integrados	965	1.146	1.082	3.193	25,3%
Dirección de Soporte y Desarrollo	906	971	820	2.697	21,4%
Dirección de Parafiscales	421	835	1.083	2.339	18,5%
Dirección Jurídica	192	216	205	613	4,9%
Total General	3.612	4.445	4.565	12.622	100,0%

Documentic, Ingresos II Trimestre 2017

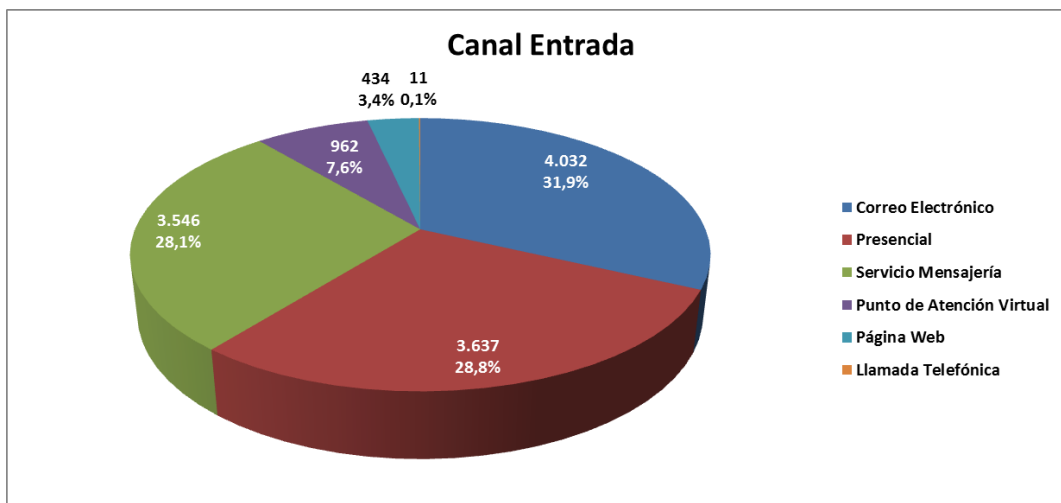
De acuerdo con la tabla anterior, la mayor cantidad de PQRSD durante el periodo de estudio lo presentó la Dirección de Pensiones con el 30%, del total de PQRSD recibidas en la entidad y corresponde a peticiones relacionadas con temas de la Subdirección de Nómina de Pensionados seguida de Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales.

Así mismo, la Dirección de Servicios Integrados de atención gestionó el 25% de las peticiones las cuales tratan sobre la consulta del estado del trámite, información general y consultas respecto a las competencias de la entidad.

Con respecto al comportamiento de ingreso en las demás áreas de la Unidad, se encuentra detallado el porcentaje de participación respecto al total.

CANALES DE ATENCIÓN POR MEDIO DE LOS CUALES FUERON RECEPCIONADAS LAS PQRSD

Con respecto a los canales de atención, este primer trimestre del año permite identificar que el canal de preferencia de los ciudadanos es el virtual aunque en menor proporción al primer trimestre del año, adicionalmente se identifica en este trimestre que el canal que continua en preferencia es el presencial, lo que indica que el uso de la mensajería cada vez se utiliza en menor proporción por los ciudadanos para las PQRSFD.



Canal	Abril	Mayo	Junio	Total	% Participación
Correo Electrónico	1.212	1.498	1.322	4.032	31,9%
Presencial	1.101	1.262	1.274	3.637	28,8%
Servicio Mensajería	961	1.187	1.398	3.546	28,1%
Punto de Atención Virtual	268	368	326	962	7,6%
Página Web	66	125	243	434	3,44%
Llamada Telefónica	4	5	2	11	0,09%
Total	3.612	4.445	4.565	12.622	100,0%

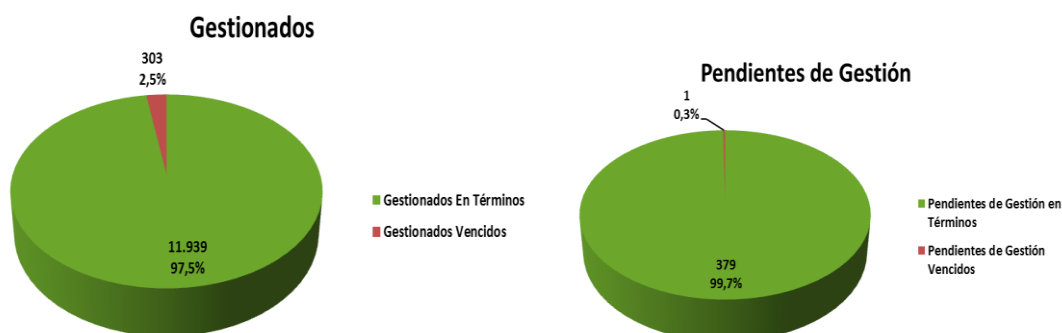
Documentic, Ingresos II Trimestre 2017

COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD

CON RESPUESTA AL CIUDADANO

En el periodo estudiado, se encuentra que de las 12622 PQRSD recibidas, se brindó respuesta a los ciudadanos durante el primer trimestre a 12242 PQRSD, que corresponde al 97% de las peticiones realizadas por los ciudadanos, de las cuales 11939 que representa el 98% se atendieron dentro del término legal establecido y 303 por fuera del mismo.

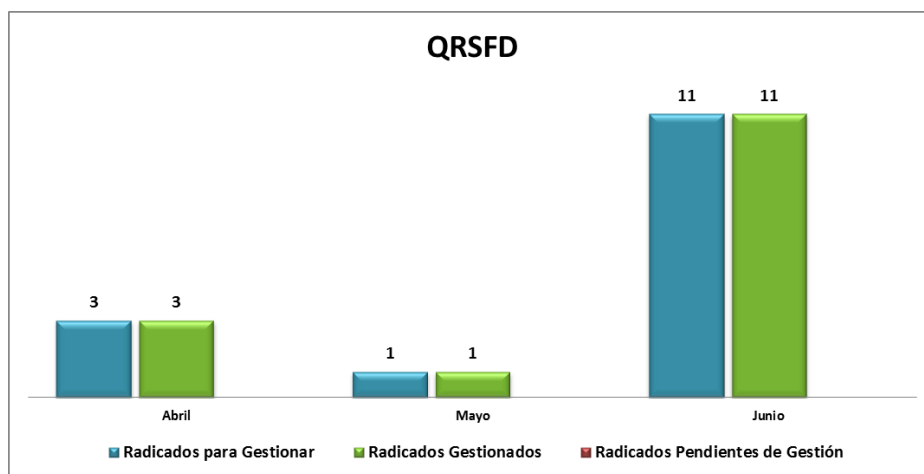
Por otra parte, del total recibido, quedaron pendientes de respuesta 380, de las cuales se encontraba en términos para ser atendidas por la entidad 379 y 1 petición quedó vencida pendiente de atención.



DETALLE DE LA QRSFD

La Unidad durante el trimestre de análisis a través de sus canales recibió QRSFD las cuales se registran en el aplicativo dispuesto por la entidad (Documentic) y presentó el siguiente comportamiento:

Del total de QRSFD recibidas se especifican de la siguiente manera:



Ingresos QRSFD					
QRSFD	Abril	Mayo	Junio	Total	% Participación
Quejas	2	1	9	12	80,0%
Reclamos	1		1	2	13,3%
Felicitaciones			1	1	6,7%
Total General	3	1	11	15	100,0%

Documentic, Ingresos II Trimestre 2017

Analizando las diferentes quejas que se reciben en la Unidad, se pudo evidenciar que estas se presentaron con mayor volumen en el mes de Junio, y la principal causa fue la inconformidad de los ciudadanos en la atención en el canal presencial en relación con el tiempo de atención y la asesoría. Así mismo uno de los casos tipificados como reclamo, también se refiere a inconformidad con la asesoría recibida en el punto de atención presencial.

ACCIONES Y RECOMENDACIONES APLICADAS

- A todas las quejas se ha dado respuesta mediante radicado de salida informando que se ha impulsado su trámite o el estado del mismo.
- Estas quejas y reclamos han sido informados al profesional encargado de la supervisión del canal de atención presencial, para implementar las mejoras que sean procedentes.
- Se retroalimenta constantemente a los funcionarios del canal presencial para brindar un mejor servicio y reciben capacitaciones en servicio al cliente mes a mes.
- No se recibieron sugerencias en el trimestre.
- La felicitación corresponde a la satisfacción y agradecimiento del ciudadano por haberse gestionado y recibido una respuesta de fondo posterior a un traslado por competencia.
- Igualmente, continuamos desarrollando las acciones mencionadas en el semestre anterior y así mismo verificando lo mencionado por los ciudadanos a través de nuestras encuestas de satisfacción implementadas durante este primer trimestre del año

Por último, se identifica que el canal preferido por los ciudadanos es el correo electrónico o virtual, por la facilidad de acceso, seguido del canal presencial.

Canal	Canal Entrada QRSFD				% Participación
	Abril	Mayo	Junio	Total	
Presencial	3	1	7	11	73,3%
Correo Electrónico			3	3	20,0%
Punto de Atención Virtual			1	1	6,7%
Total	3	1	11	15	100,0%

Documentic, Ingresos II Trimestre 2017

TRANSPARENCIA Y DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

A continuación se relaciona el número de solicitudes de información recibidas en la Unidad de Pensiones y Parafiscales, en cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y sus normas reglamentarias.

II TRIMESTRE 2017	NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA A SOLICITUDES *			NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN
			Atendidos en Términos	Atendidos Fuera de Términos	En Trámite de Respuesta	
Total	4.513	118	4.311	150	52	0

* Para conocer los tiempos de respuesta por cada radicado, remitirse a la base BD Transparencia II Trimestre 2017