



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

OCTUBRE – NOVIEMBRE – DICIEMBRE DE 2017

ENERO DE 2018 BOGOTÁ DC

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN



## **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.

## **DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD**

Durante el cuarto trimestre del año 2017, La Unidad recibió un total de 11.634 PQRSD, con un promedio por mes de 3.878, siendo el mes de Octubre el que registró el mayor número con un total 4.431, mes siguiente al mes que más ingresos registró en el anterior trimestre el cual fue Septiembre con 4.293 ingresos; esto evidencia una disminución respecto al trimestre anterior equivalente al 7.67%.

Se observa que los controles implementados han sido efectivos, y continúa el cumplimiento de 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. No obstante las dificultades operativas presentadas desde finales del mes de Septiembre de 2017, en los procesos de gestión documental.

La Dirección de Servicios Integrados de Atención, continuará realizando seguimientos periódicos a la gestión de los PQRSD, con el concurso de todas las áreas internas responsables de atender derechos de petición de acuerdo al marco de sus competencias, lo que nos permite cumplirle al ciudadano.

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



Al revisar la distribución de los ingresos a gestionar entre las áreas internas de la Unidad, se verifica que de las dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSd en el presente periodo el primer lugar lo ocupa la Dirección de Servicios Integrados de Atención con el 35.9 %, lo cual se explica dado a que dentro de las solicitudes más comunes, continuamos con tipologías como la consulta del estado del trámite, información general y competencia de la entidad. Mostrándose un aumento con respecto al anterior trimestre.

En segundo lugar en cuanto a la distribución de ingresos a gestionar, se encuentra la Dirección de Pensiones con el 28.1.

Con respecto al comportamiento de ingreso en las demás áreas la siguiente tabla permite establecer la cantidad de PQRSd recibidas en el trimestre en mención.

Dependencia	Radicados para Gestionar				
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Ingresos	% Participación
Dirección de Servicios Integrados	1.331	1.083	1.758	4.172	35,9%
Dirección de Pensiones	1.203	1.127	934	3.264	28,1%
Dirección de Soporte y Desarrollo	1.299	719	468	2.486	21,4%
Dirección de Parafiscales	379	312	441	1.132	9,7%
Dirección Jurídica	219	192	169	580	5,0%
<b>Total General</b>	<b>4.431</b>	<b>3.433</b>	<b>3.770</b>	<b>11.634</b>	<b>100,0%</b>

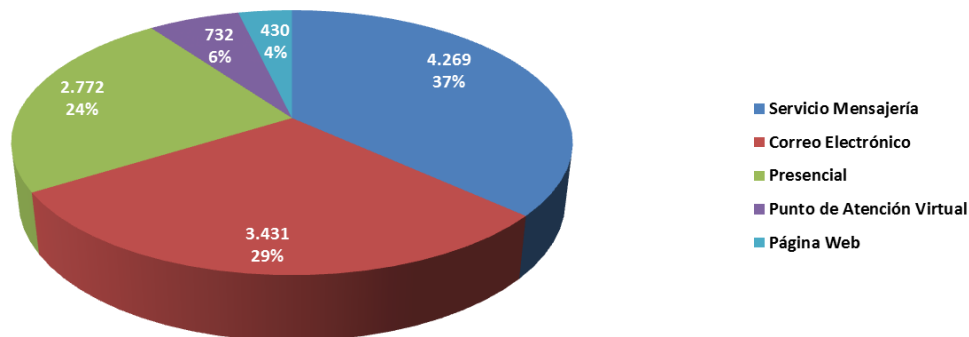
*Documentic, Ingresos IV Trimestre 2017*

## CANALES DE ATENCIÓN POR MEDIO DE LOS CUALES FUERON RECEPCIONADAS LAS PQRSd

Con respecto a los canales de atención, el cuarto trimestre del año permite identificar que el canal físico fue el de mayor preferencia con un 37.0% seguido del correo electrónico con un 29%, mostrando un cambio respecto del trimestre anterior dado que en el tercer trimestre, el electrónico presentaba el 32.7% de participación, seguido del servicio de mensajería física con el 30.6%.

Frente al trimestre anterior, los ingresos por el canal virtual disminuyeron de 4.120 a 3.431, así mismo por mensajería física aumentaron de 3.858 a 4.269, y se registra disminución del canal presencial pasando de 3.319 a 2.272. Las disminuciones de ingresos en el canal electrónico y presencial explica la disminución de ingresos en general en el trimestre, sin embargo no indican falta de preferencia por dichos canales.

### Canal Entrada



Canal	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% Participación
Servicio Mensajería	1.735	987	1.547	4.269	36,7%
Correo Electrónico	1.344	1.167	920	3.431	29,5%
Presencial	989	888	895	2.772	23,8%
Punto de Atención Virtual	247	235	250	732	6,3%
Página Web	116	156	158	430	3,70%
<b>Total</b>	<b>4.431</b>	<b>3.433</b>	<b>3.770</b>	<b>11.634</b>	<b>100,00%</b>

Documentic, Ingresos IV Trimestre 2017

## COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD

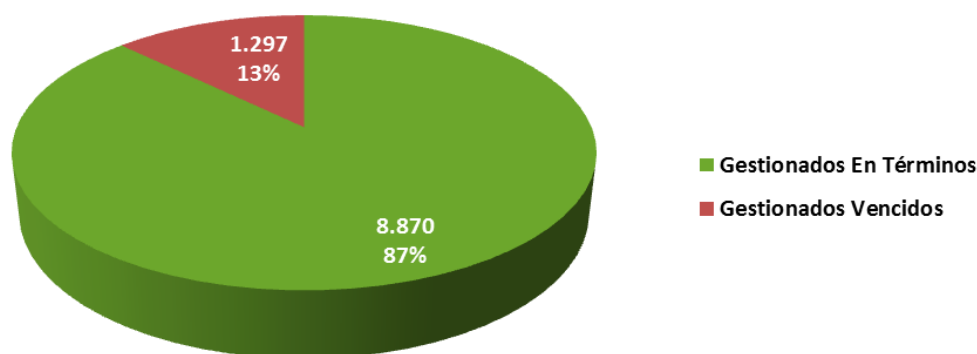
### CON RESPUESTA AL CIUDADANO

En el periodo estudiado, se encuentra que de las 11.634 PQRSD recibidas, se brindó respuesta a los ciudadanos durante el cuarto trimestre a 10.167 PQRSD, que corresponde al 87.39%, lo cual muestra una considerable disminución frente al anterior trimestre en el cual el porcentaje fue de 99.16%. De las 10.167 se atendieron con oportunidad 8.870 que representa el 87.24% en el cumplimiento del término legal establecido.

Por otra parte, del total recibido, quedaron pendientes de respuesta 1.467, de las cuales 1.123 se encontraban en términos para ser atendidas por la Unidad.

La disminución en la oportunidad de atención se debe a problemas presentados en los procesos de gestión documental a cargo de la Subdirección de Gestión Documental, al materializarse un riesgo contractual, que se evidenció desde el día 25 de Septiembre de 2017 con disminución de radicaciones de entrada, disminución y parálisis en los procesos de digitalización e indexación de documentos entre otros, lo cual retrasó la asignación de las peticiones por el aplicativo interno ECM para la gestión de las áreas, situación que sigue teniendo efectos que afectan la oportunidad en el presente mes de Enero de 2018.

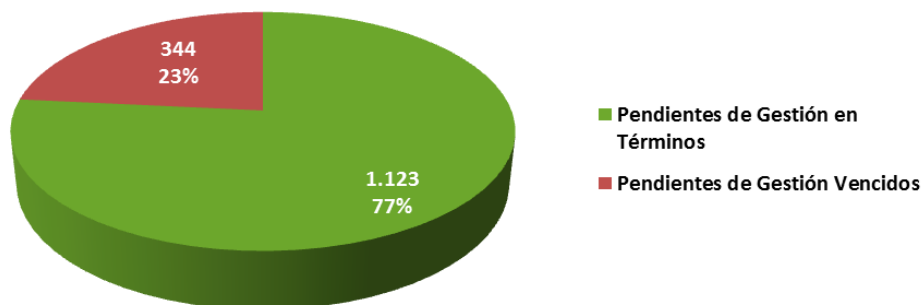
## Gestionados



	Gestionados									
	Gestionados En Términos				Gestionados Vencidos				Total	% Participación
Dependencia	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Términos	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Vencidos		
Dirección de Servicios Integrados	1.037	953	876	2.866	292	120	38	450	3.316	32,6%
Dirección de Pensiones	1.127	1.096	555	2.778	76	31	26	133	2.911	28,6%
Dirección de Soporte y Desarrollo	857	525	332	1.714	439	193	51	683	2.397	23,6%
Dirección de Parafiscales	364	305	383	1.052	14	6	2	22	1.074	10,6%
Dirección Jurídica	211	186	63	460	8	1		9	469	4,6%
Total General	3.596	3.065	2.209	8.870	829	351	117	1.297	10.167	100,0%

Documental, Ingresos IV Trimestre 2017

## Pendientes de Gestión



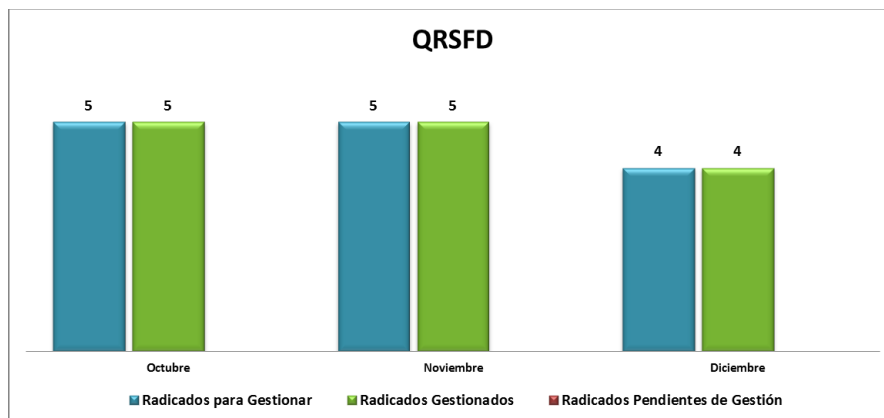
	Pendientes de Gestión									Total	% Participación
	Pendientes de Gestión en Términos				Pendientes de Gestión Vencidos						
Dependencia	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Términos	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Vencidos			
Dirección de Servicios Integrados			612	612	2	10	232	244	856	58,4%	
Dirección de Pensiones			309	309			44	44	353	24,1%	
Dirección Jurídica		4	103	107		1	3	4	111	7,6%	
Dirección de Soporte y Desarrollo			43	43	3	1	42	46	89	6,1%	
Dirección de Parafiscales			52	52	1	1	4	6	58	4,0%	
Total General	0	4	1.119	1.123	6	13	325	344	1.467	100,0%	

Documentic, Ingresos IV Trimestre 2017

Las áreas que respondieron el mayor número de PQRS fueron la Dirección de Servicios Integrados con 3.316, y en segundo lugar la Dirección de Pensiones con 2.211.

### 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 (ECM) y presentó el siguiente comportamiento:



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

QRSFD	Ingresos QRSFD				% Participación
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	
Quejas	3	4	3	10	71,4%
Sugerencias	1		1	2	14,3%
Felicitaciones	1	1		2	14,3%
<b>Total General</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>100,0%</b>

*Documentic, Ingresos IV Trimestre 2017*

Analizando las diferentes quejas que se reciben en la Unidad, se pudo evidenciar que estas corresponden a inconformidades específicas respecto al servicio prestado en los canales de atención.

### 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.
  - Se retroalimenta constantemente a los funcionarios del canal presencial para brindar un mejor servicio y reciben capacitaciones en servicio al cliente mes a mes.
  - Las felicitaciones, han sido manifestando una buena gestión por parte de la Unidad.
  - 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, así:
- ✓ Consolidación del equipo de atención Especial para los casos en los cuales se requiere atención prioritaria por afectación del mínimo vital, e incumplimientos en los trámites pensionales buscando una respuesta al ciudadano.



- ✓ Capacitaciones en Servicio al cliente desarrolladas por el contratista BPO, quien tiene a su cargo el personal que presta la atención presencial y telefónica, con el acompañamiento de la Unidad, que a su vez genera jornadas de sensibilización para estar día a día mejorando nuestros servicios.
- ✓ Atención a ciudadanos en el Punto de Atención Virtual (PAV) en la ciudad de Barranquilla con el fin de atender la población de la costa caribe de nuestro país, en donde tenemos una gran proporción de ciudadanos que requieren de nuestro servicio.

Por último, se identifica que el canal preferido por los ciudadanos en el presente trimestre para la radicación de QRSFD fue el presencial con el 71.4%.

Canal	Canal Entrada QRSFD				% Participación
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	
Presencial	4	4	2	10	71,4%
Página Web	1	1		2	14,3%
Servicio Mensajería			1	1	7,1%
Correo Electrónico			1	1	7,1%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>100,0%</b>

Documentic, Ingresos IV 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.

IV 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	3.104	93	2.442	585	77	0

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