



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

ENERO – FEBRERO – MARZO DE 2018

ABRIL 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.

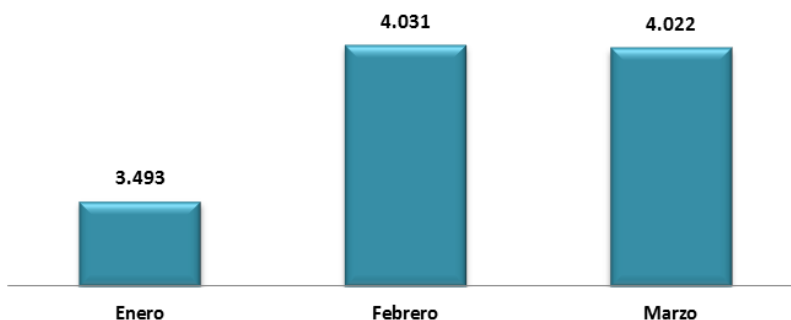
El presente informe se publica trimestralmente en la página web de la Unidad de Pensiones y Parafiscales, en adelante la Unidad.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

Durante el primer trimestre del año 2018, La Unidad recibió un total de 11.546 PQRSD, presentando una disminución respecto al primer trimestre del año anterior que fue de 13.713 equivalente a un 15.80%, y en donde se observa que la diferencia sucede con el comportamiento del mes de Enero que para este año 2018 tuvo un ingreso más bajo que el del 2017.

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

Ingresos Trimestrales



Dependencia	Radicados para Gestionar				
	Enero	Febrero	Marzo	Total Ingresos	% Participación
Dirección de Pensiones	1.093	1.287	1.146	3.526	30,5%
Dirección de Servicios Integrados	957	1.031	1.318	3.306	28,6%
Dirección de Soporte y Desarrollo	875	1.015	938	2.828	24,5%
Dirección de Parafiscales	415	509	479	1.403	12,2%
Dirección Jurídica	153	189	141	483	4,2%
Total General	3.493	4.031	4.022	11.546	100,0%

Documentic, Ingresos I Trimestre 2018

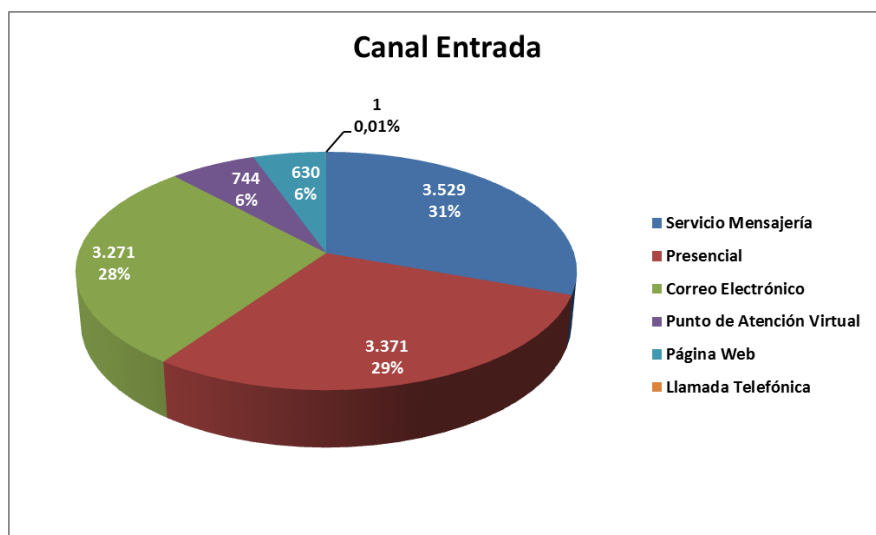
De acuerdo con la tabla anterior, la mayor cantidad de PQRSD durante el periodo de estudio lo presentó la Dirección de Pensiones con el 30,5%, del total de PQRSD recibidas en la entidad y corresponde a peticiones relacionadas con temas de la Subdirección de Nómina de Pensionados seguida de Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales.

Así mismo, la Dirección de Servicios Integrados de Atención gestionó el 28.6% 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 servicio de mensajería físico, seguido del canal presencial y el electrónica sin que se presente gran porcentaje de diferencia entre ellos.



Canal	Enero	Febrero	Marzo	Total	% Participación
Servicio Mensajería	946	1.220	1.363	3.529	30,6%
Presencial	1.011	1.241	1.119	3.371	29,2%
Correo Electrónico	1.012	1.117	1.142	3.271	28,3%
Punto de Atención Virtual	259	234	251	744	6,4%
Página Web	264	219	147	630	5,46%
Llamada Telefónica	1			1	0,01%
Total	3.493	4.031	4.022	11.546	100,00%

Documentic, Ingresos I Trimestre 2018

COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS

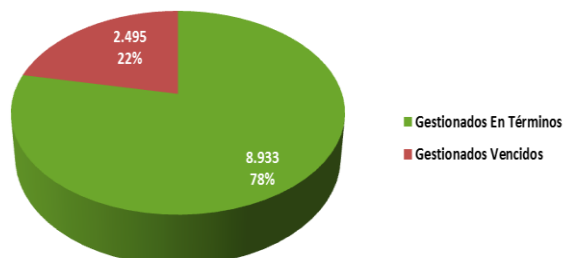
CON RESPUESTA AL CIUDADANO

En el periodo estudiado, se encuentra que de las 11.546 PQRS recibidas, se brindó respuesta a los ciudadanos durante el primer trimestre a 11.428 PQRS, que corresponde al 98.97% de las peticiones realizadas por los ciudadanos, de las cuales 8.933 que representa el 78.16% se atendieron dentro del término legal establecido y 2.495 por fuera del mismo.

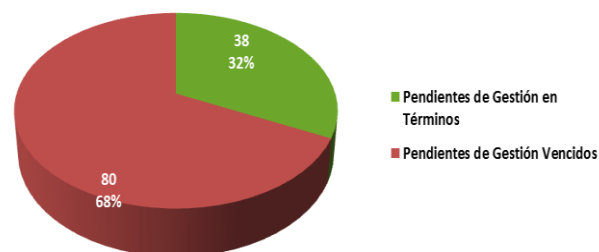
Por otra parte, del total recibido, quedaron pendientes de respuesta 118, de las cuales se encontraba en términos para ser atendidas por la entidad 38 y 80 radicados quedaron vencidos pendientes de atención, lo cual se puede verificar en las siguientes gráficas, y en dónde se puede observar que la gestión del proceso de atención de PQRS se vio afectada por el área Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional – Subdirección de Gestión Documental, teniendo en cuenta que desde el 25 de septiembre de 2017 y hasta el 5 de Marzo de 2018, los procesos de la Subdirección de Gestión Documental, se vieron afectados y prácticamente paralizados, en virtud de la declaración de la caducidad del Contrato 03.256-2015 suscrito entre la Unidad y el proveedor UT-ADMIN 2014.

Los procesos afectados por la declaratoria de caducidad del contrato atrás referido, son la radicación, digitalización, indexación y exportación de imágenes del aplicativo Kofax al aplicativo de gestión documental Documentic. Este proceso es necesario para que los radicados sean visibles en los puntos de contacto a los cuales fueron asignados, con todos sus anexos, y de esta forma cada área competente poder gestionar el estudio de las peticiones en términos de oportunidad y calidad de cara al ciudadano y en cumplimiento del proceso.

Gestionados



Pendientes de Gestión



Dependencia	Gestionados									
	Gestionados En Términos				Gestionados Vencidos				Total	% Participación
	Enero	Febrero	Marzo	Total Términos	Enero	Febrero	Marzo	Total Vencidos		
Dirección de Pensiones	784	1.232	1.111	3.127	308	55	32	395	3.522	30,8%
Dirección de Servicios Integrados	594	579	1.142	2.315	361	448	168	977	3.292	28,8%
Dirección de Soporte y Desarrollo	518	521	691	1.730	349	474	215	1.038	2.768	24,2%
Dirección de Parafiscales	381	497	456	1.334	34	12	23	69	1.403	12,3%
Dirección Jurídica	143	185	99	427	10	4	2	16	443	3,9%
Total General	2.420	3.014	3.499	8.933	1.062	993	440	2.495	11.428	100,0%

Documentic, Ingresos I Trimestre 2018

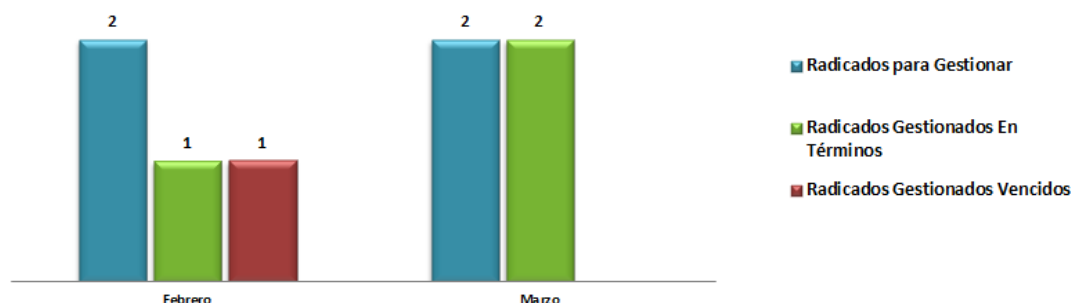
	Pendientes de Gestión									Total	% Participación
	Pendientes de Gestión en Términos				Pendientes de Gestión Vencidos						
Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Total Términos	Enero	Febrero	Marzo	Total Vencidos			
Dirección de Soporte y Desarrollo				0	8	20	32	60	60	50,8%	
Dirección Jurídica			38	38			2	2	40	33,9%	
Dirección de Servicios Integrados				0	2	4	8	14	14	11,9%	
Dirección de Pensiones				0	1		3	4	4	3,4%	
Dirección de Parafiscales				0				0	0	0,0%	
Total General	0	0	38	38	11	24	45	80	118	100,0%	

Documentic, Ingresos I Trimestre 2018

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:

QRSFD



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

QRSFD	Ingresos QRSFD				% Participación
	Enero	Febrero	Marzo	Total	
Quejas		1	2	3	75,0%
Felicitaciones		1		1	25,0%
Total General	0	2	2	4	100,0%

Documentic, Ingresos I Trimestre 2018

201850050296592, felicitación por el buen servicio y buena orientación en el punto de atención presencial.

201850050317842, queja por inconformidad al tener que pedir turnos diferentes cuando se van a realizar gestiones de dos trámites diferentes.

201850050821682, queja con la medida de auto-atención implementada en el punto presencial y la necesidad de pedir dos turnos.

201850050863372, queja de funcionaria del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, por la forma de atender los turnos de notificaciones a dicha entidad y el tiempo de espera.

Analizando las diferentes quejas que se reciben en la Unidad, se pudo evidenciar que estas corresponden a procesos relacionados con la atención presencial en nuestro punto de atención en la ciudad de Bogotá, por lo cual los casos han sido escalados al Supervisor de dicho canal de Atención y al líder de esa línea de atención, con el fin de implementar las mejoras necesarias o brindar la información de una manera más clara a los ciudadanos, y de esta forma evitar este tipo de inconformidades; esto en razón a que en dicho canal se han venido implementado mejoras como el proceso de auto-atención para agilizar el servicio, el recibo de información y entre otros, así como invitando a las entidades a autorizar la notificación electrónica para evitar los

desplazamientos y la espera para la atención como lo ha manifestado la funcionaria de una entidad pública.

Por último, se identifica que el canal preferido por los ciudadanos fue el presencial.

Canal Entrada QRSFD					
Canal	Enero	Febrero	Marzo	Total	% Participación
Presencial		2	2	4	100,0%
Total	0	2	2	4	100,0%

Documentic, Ingresos I Trimestre 2018

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.

I TRIMESTRE 2018	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	2.879	74	1.715	1.125	39	0

* Para conocer los tiempos de respuesta por cada radicado, remitirse a la base BD Transparencia I Trimestre 2018