



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

ABRIL – MAYO – JUNIO DE 2018

JULIO 2018 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.

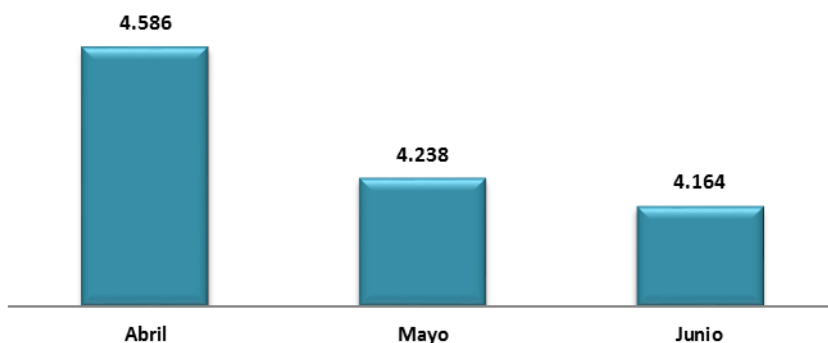
El presente informe se publica trimestralmente en la página web de la Unidad de Pensiones y Parafiscales, en adelante la Unidad.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

Durante el segundo trimestre del año 2018, La Unidad recibió un total de 12.988 PQRSD. presentando un leve aumento con respecto al primer trimestre del año, el cual tuvo un ingreso de 11.546, equivalente a un aumento del 12.98%; se observa que la diferencia entre los dos trimestres, básicamente corresponde a que los ingresos del mes de Enero han sido los más bajos del año, e incluso más bajos comparados con los ingresos de Enero de 2017.

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

Ingresos Trimestrales



Dependencia	Radicados para Gestionar				
	Abril	Mayo	Junio	Total Ingresos	% Participación
Dirección de Servicios Integrados	1.670	1.197	1.128	3.995	30,8%
Dirección de Pensiones	1.330	1.240	1.233	3.803	29,3%
Dirección de Soporte y Desarrollo	967	989	822	2.778	21,4%
Dirección de Parafiscales	480	647	846	1.973	15,2%
Dirección Jurídica	139	165	135	439	3,4%
Total General	4.586	4.238	4.164	12.988	100,0%

Documentic, Ingresos II Trimestre 2018

De acuerdo con la tabla anterior, la mayor cantidad de PQRSD durante el periodo de estudio lo presentó la Dirección de Servicios Integrados con el 30,8%, del total de PQRSD recibidas en la entidad y corresponde a peticiones relacionadas con temas de competencia general de la Unidad y estado de los trámites. En segundo lugar está la Dirección de Pensiones con un 29.3%, en la que mayoría de los casos corresponden a derechos de petición que resuelve la Subdirección de Nómina de Pensionados, relacionados con solicitudes de liquidación detallada del valor de la mesada pensional y demás temas relacionados con el pago de la mesada pensional, seguida de Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales, y en tercer lugar se encuentra la Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional con un 21.4% de participación, quien a través de la Subdirección de Gestión Documental resuelve las peticiones relacionadas con solicitudes de copias y de desgloses de documentos.

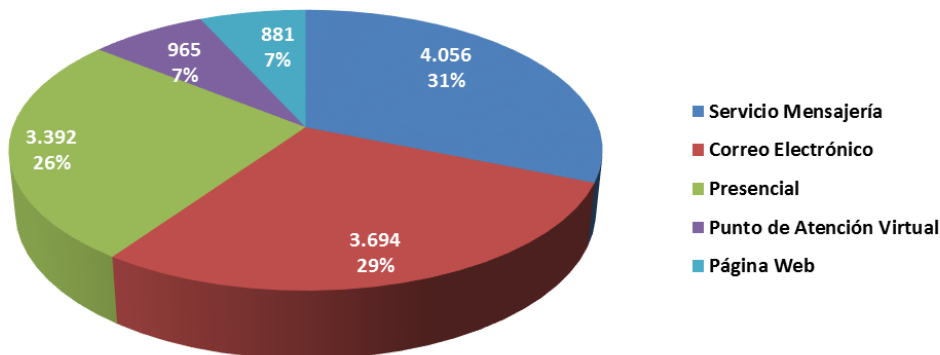
Con respecto al comportamiento de ingreso en las demás áreas de la Unidad, se encuentra detallado el porcentaje de participación respecto al total.

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

Con respecto a los canales de atención, este segundo trimestre del año permite identificar que el canal de preferencia de los ciudadanos continúa siendo el servicio de mensajería físico con una participación del 31%, seguido del correo electrónico con un 29% y el presencial con un 26%, sin que se presente gran porcentaje de diferencia entre ellos.

Continúa la misma tendencia del primer trimestre en cuanto al canal de mensajería físico, salvo que el canal presencial al comparar los dos periodos, pasó del segundo puesto al tercer puesto en el porcentaje de participación.

Canal Entrada



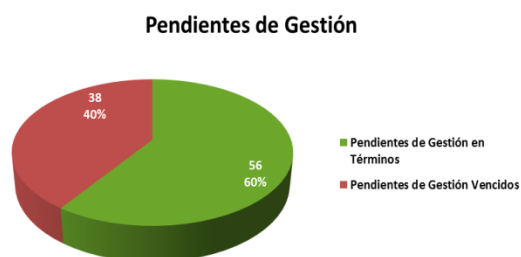
Canal Entrada					
Canal	Abril	Mayo	Junio	Total	% Participación
Servicio Mensajería	1.809	1.203	1.044	4.056	31,2%
Correo Electrónico	1.149	1.214	1.331	3.694	28,4%
Presencial	1.074	1.147	1.171	3.392	26,1%
Punto de Atención Virtual	274	317	374	965	7,4%
Página Web	280	357	244	881	6,78%
Total	4.586	4.238	4.164	12.988	100,00%

Documentic, Ingresos II Trimestre 2018

COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD

En el periodo estudiado, se encuentra que de las 12.988 PQRSD recibidas, se brindó respuesta a los ciudadanos durante el segundo trimestre a 12.894 PQRSD, que corresponde al 99.2% de las peticiones realizadas por los ciudadanos, de las cuales 12.287 que representa el 94.6% se atendieron dentro del término legal establecido y 607 que equivalen al 4.6% por fuera del mismo.

Por otra parte, del total recibido, al cierre del mes y corte del presente informe, quedaron pendientes de respuesta solamente un número de 94 PQRSD equivalentes al 0.7%, de las cuales se encontraba en términos para ser atendidas por la entidad 56, y un número de 38 radicados quedaron vencidos pendientes de atención, lo cual se puede verificar en las siguientes gráficas, y en dónde se puede observar que luego de superarse la afectación presentada en la Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional – Subdirección de Gestión Documental, desde el 25 de septiembre de 2017 y hasta el 5 de Marzo de 2018, en virtud de la declaración de la caducidad del Contrato 03.256-2015 suscrito entre la Unidad y el proveedor UT-ADMIN 2014, cuyo objeto era la atención de todos los procesos de gestión documental desde la radicación de documentos en el gestor documental y actividades subsiguientes, como se dejó plasmado en el informe del primer trimestre del corriente año, el segundo trimestre mostró una gran mejoría y alcanzó el nivel de gestión del año 2017, demostrando que los planes de acción ejecutados por la Unidad fueron efectivos con el fin de lograr el cumplimiento de las disposiciones legales y la satisfacción de los ciudadanos.



Dependencia	Gestionados									
	Gestionados En Términos				Gestionados Vencidos				Total	% Participación
	Abril	Mayo	Junio	Total Términos	Abril	Mayo	Junio	Total Vencidos		
Dirección de Servicios Integrados	1.617	1.132	1.095	3.844	53	65	30	148	3.992	31,0%
Dirección de Pensiones	1.321	1.214	1.218	3.753	9	26	13	48	3.801	29,5%
Dirección de Soporte y Desarrollo	794	873	720	2.387	169	112	95	376	2.763	21,4%
Dirección de Parafiscales	472	642	833	1.947	8	5	7	20	1.967	15,3%
Dirección Jurídica	134	161	61	356	5	4	6	15	371	2,9%
Total General	4.338	4.022	3.927	12.287	244	212	151	607	12.894	100,0%

Documentic, Ingresos II Trimestre 2018

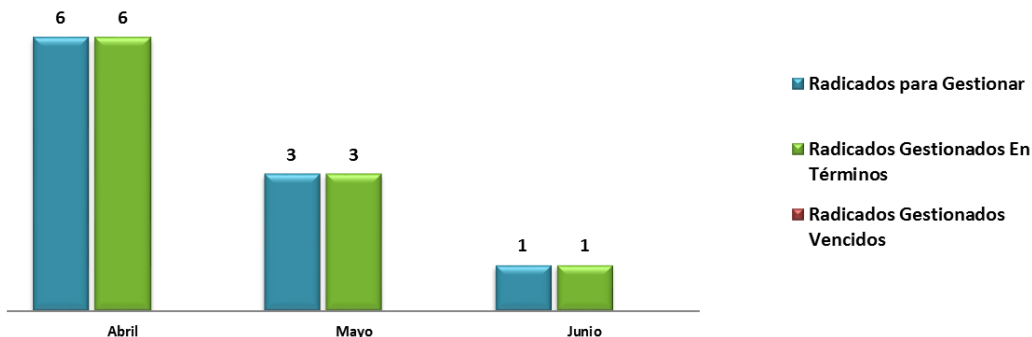
	Pendientes de Gestión									
	Pendientes de Gestión en Términos				Pendientes de Gestión Vencidos				Total	% Participación
Dependencia	Abril	Mayo	Junio	Total Términos	Abril	Mayo	Junio	Total Vencidos		
Dirección Jurídica			56	56			12	12	68	72,3%
Dirección de Soporte y Desarrollo				0	4	4	7	15	15	16,0%
Dirección de Parafiscales				0			6	6	6	6,4%
Dirección de Servicios Integrados				0			3	3	3	3,2%
Dirección de Pensiones				0			2	2	2	2,1%
Total General	0	0	56	56	4	4	30	38	94	100,0%

Documentic, Ingresos II 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				
	Abril	Mayo	Junio	Total	% Participación
Felicitaciones	6	3	1	10	100,0%
Total General	6	3	1	10	100,0%

Documentic, Ingresos II Trimestre 2018

Como un punto bastante favorable, se observa que en el segundo trimestre del año se presentaron felicitaciones y ausencia de quejas, las cuales casi siempre han estado relacionadas con algunos puntos del servicio en los canales de atención en especial en el presencial. No obstante para el presente trimestre se presentaron 10 felicitaciones por el servicio prestado en el canal mencionado.

Las 10 felicitaciones se refieren a lo siguiente:

201850051232162 felicitación por buen servicio en punto de atención presencial.

201850051232132 felicitación por buen servicio y desea resaltar a la asesora Jakeline Acosta del punto de atención presencial.

201850051206862 felicitación por buen servicio, comodidad de instalaciones y desea resaltar al asesor Manuel Martínez del punto de atención presencial.

201850051157112 felicitación por buen servicio y desea resaltar al asesor Manuel Martínez del punto de atención presencial.

201850051099412 felicitación por buen servicio y desea resaltar al asesor Ivonne Linares del punto de atención presencial.

201850051098942 felicitación por buen servicio y desea resaltar al asesor Carolina Benavidez del punto de atención presencial.

201850051413612 felicitación por buen servicio y desea resaltar al asesor Paola Romero del punto de atención presencial.

201850051410682 felicitación por buen servicio y desea resaltar al asesor Paola Barato del punto de atención presencial.

201850051345512 felicitación por buen servicio y desea resaltar al asesor Jorge Celis del punto de atención presencial.

201850051737862 felicitación por buen servicio del punto de atención presencial.

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

Canal	Canal Entrada QRSFD				
	Abril	Mayo	Junio	Total	% Participación
Presencial	6	3	1	10	100,0%
Total	6	3	1	10	100,0%

Documentic, Ingresos II 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.

II 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	2.920	58	2.663	243	14	0

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