



INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS 2016 – II

ABRIL A JUNIO DE 2016

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN
BOGOTÁ DC
JULIO DE 2016

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN

Las PQRSD se han identificado mediante el asunto de los radicados que se encuentran en el aplicativo de la Unidad.



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.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN

Las PQRSD se han identificado mediante el asunto de los radicados que se encuentran en el aplicativo de la Unidad.



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD

Durante el segundo trimestre de 2016, La Unidad recibió un total de 21.380 PQRSD nuevas para atender.

La información discriminada por dependencias internas de la Unidad, encargadas de dar respuesta a los ciudadanos, indica que el área que más PQRSD recibió fue la Dirección de Servicios Integrados con 8.481, seguida de la Dirección Jurídica con 4.042.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN

Las PQRSD se han identificado mediante el asunto de los radicados que se encuentran en el aplicativo de la Unidad.



El porcentaje de participación más alto de las dependencias internas encargadas de dar trámite a las PQRSD lo ocupa la Dirección de Servicios Integrados con el 39.7%, seguida de la Dirección de Pensiones con el 18.9%.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN

Las PQRSD se han identificado mediante el asunto de los radicados que se encuentran en el aplicativo de la Unidad.

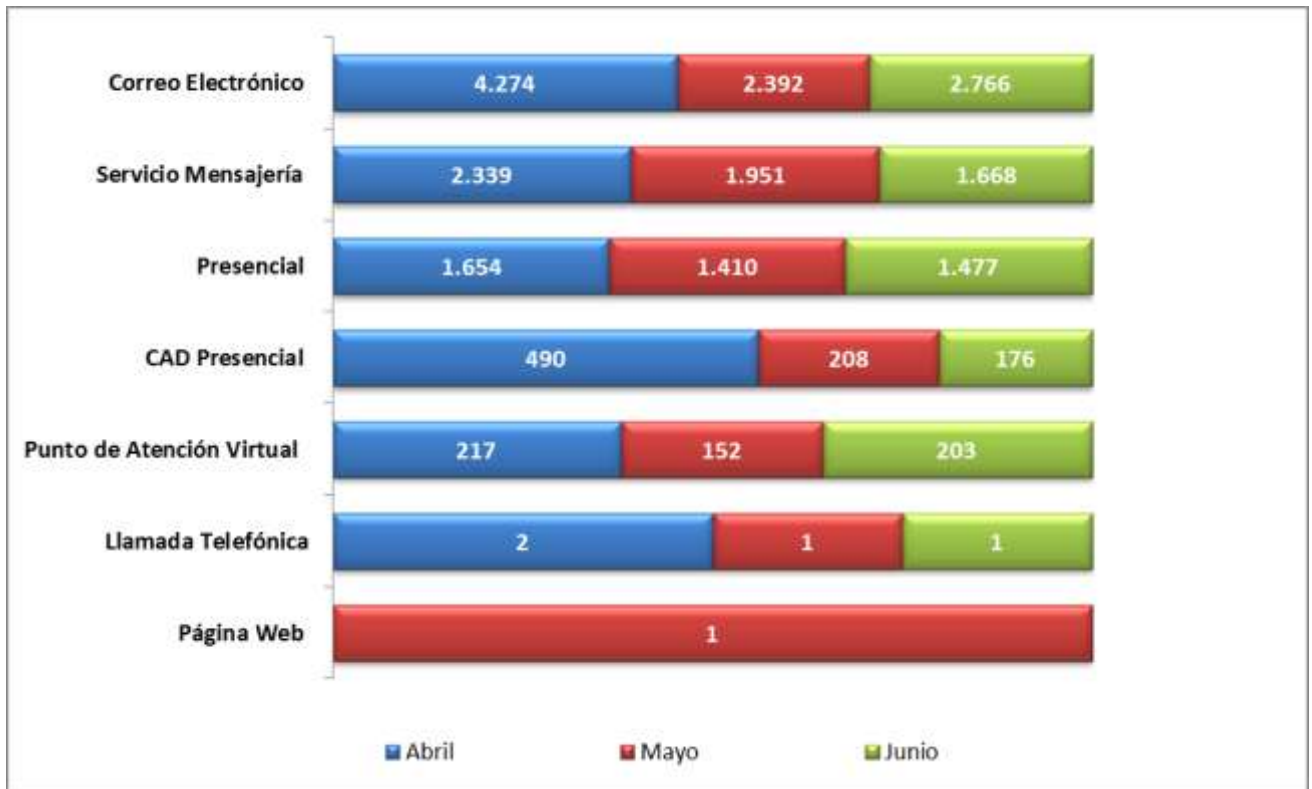
Dependencia	Abril	Mayo	Junio	Total	% Participación Total
Dirección de Servicios Integrados	2.895	2.664	2.922	8.481	39,7%
Dirección de Parafiscales	1.597	590	559	2.746	12,8%
Dirección de Pensiones	1.469	1.278	1.295	4.042	18,9%
Dirección de Soporte y Desarrollo	975	1.086	1.155	3.216	15,0%
Dirección Jurídica	589	497	358	1.444	6,8%
Otras Direcciones	1.451		2	1.453	6,8%
Total General	8.976	6.115	6.291	21.382	100%

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

A continuación se relaciona el porcentaje de participación de los canales de atención por los cuales fueron radicadas las PQRSD, mediante lo cual se puede evidenciar que el canal más utilizado por los ciudadanos corresponde al correo electrónico con un total de 9.432 radicados, seguido del servicio de mensajería con 5.958.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN

Las PQRSD se han identificado mediante el asunto de los radicados que se encuentran en el aplicativo de la Unidad.



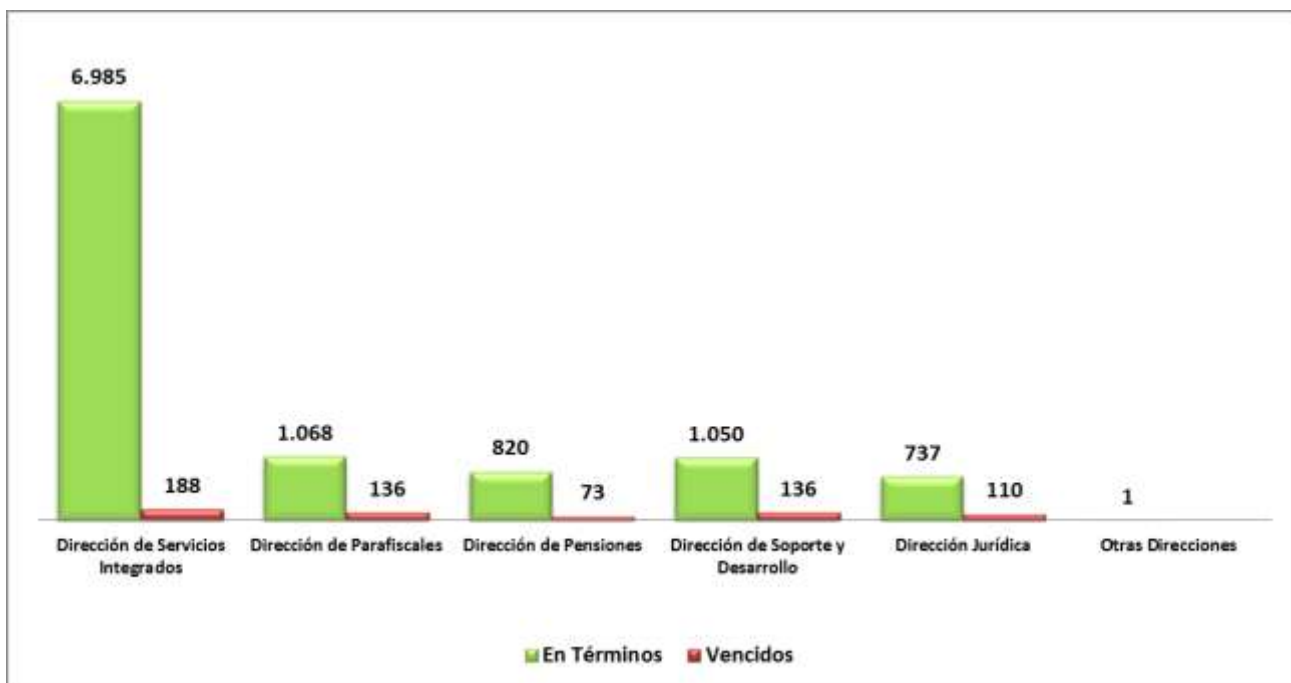
PQRSD CON RESPUESTA AL CIUDADANO

En el periodo estudiado, se encuentra que se resolvieron 11.304 PQRSD, de las cuales 10.661 fueron dentro del término legal establecido y 643 por fuera del mismo. Las áreas que

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN

Las PQRSD se han identificado mediante el asunto de los radicados que se encuentran en el aplicativo de la Unidad.

respondieron el mayor número de PQRS fueron la Dirección de Servicios Integrados con 7.173, y en segundo lugar la Dirección de Parafiscales con 1.204.

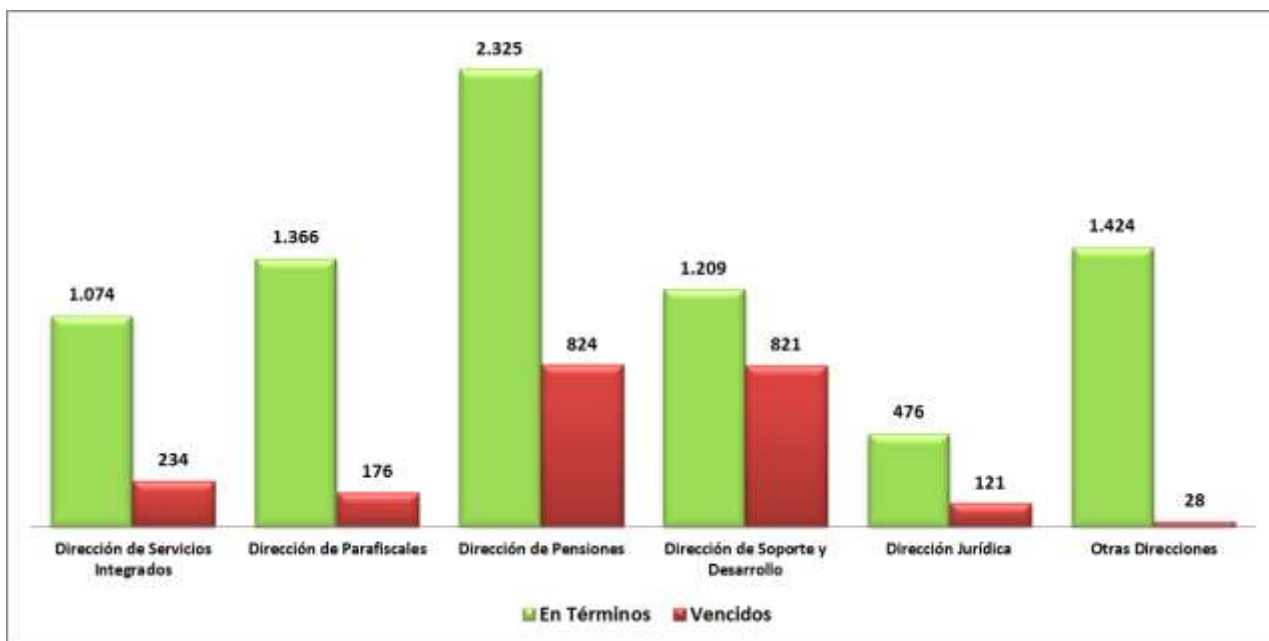


DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN

Las PQRS se han identificado mediante el asunto de los radicados que se encuentran en el aplicativo de la Unidad.

PQRSD PENDIENTES DE RESPUESTA AL CIUDADANO

En el periodo estudiado, se encuentra que quedaron pendientes por resolver 10.078 PQRSD, de las cuales 7.874 se encontraban dentro del término legal establecido y 2.204 por fuera del mismo.

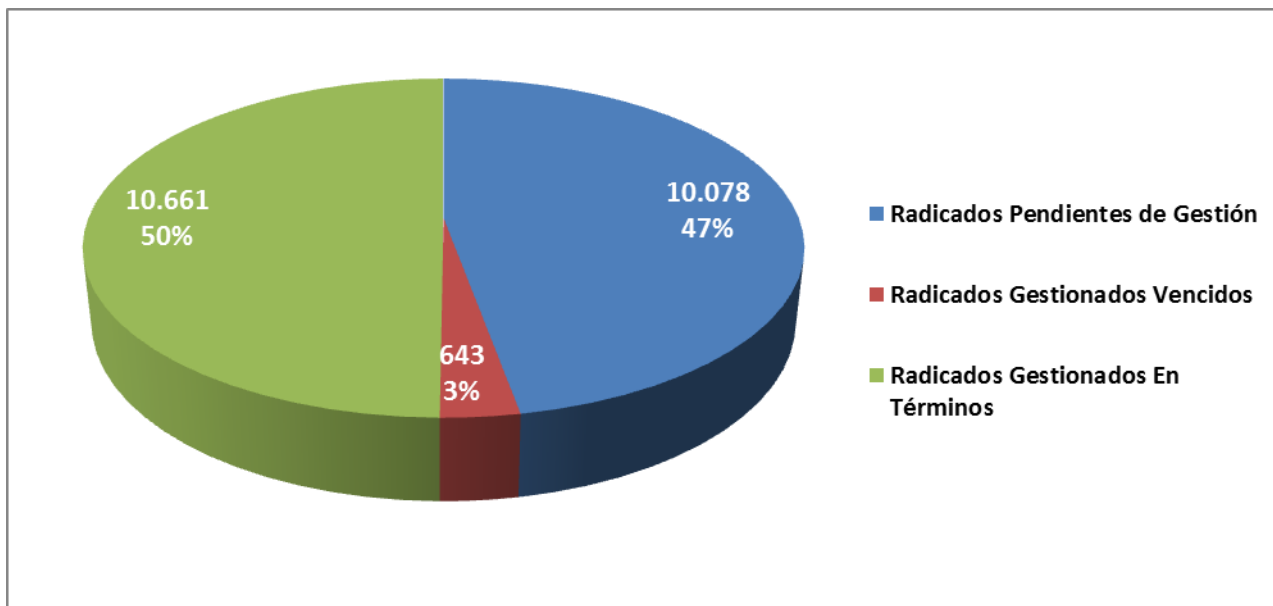


DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN

Las PQRSD se han identificado mediante el asunto de los radicados que se encuentran en el aplicativo de la Unidad.

RESUMEN COMPORTAMIENTO PQRSD

A continuación se muestra el resumen de la gestión desplegada por la Unidad de Pensiones y Parafiscales, frente a las PQRSD dentro del periodo informado.



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 2016	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	7.082	256	4.548	186	2.348	En Implementación

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

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN

Las PQRSD se han identificado mediante el asunto de los radicados que se encuentran en el aplicativo de la Unidad.