



**INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS 2016 - I
ENERO A MARZO DE 2016**

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN
BOGOTÁ DC**

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; por lo cual, este informe reemplaza el publicado hasta el 14 de Octubre de 2016, en la página web 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.

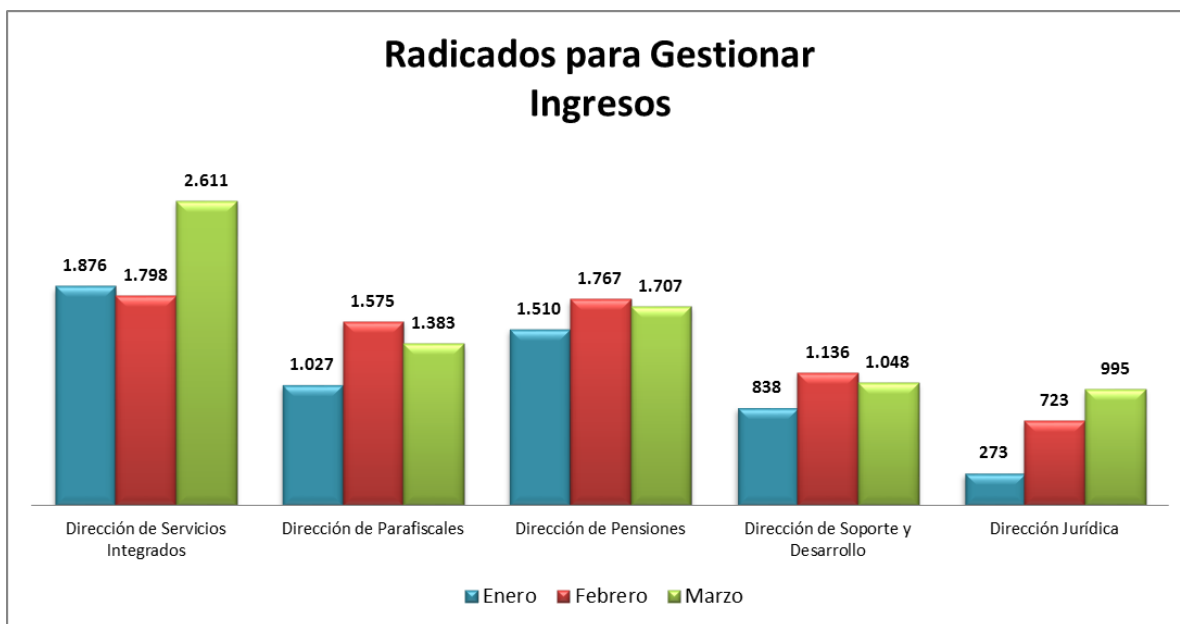
El presente informe se publica trimestralmente en la página web de la Unidad de Pensiones y Parafiscales, en adelante la Unidad.

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; por lo cual, este informe reemplaza el publicado hasta el 14 de Octubre de 2016, en la página web de La Unidad.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD

Durante el primer trimestre del año 2016, La Unidad recibió un total de 20.267 PQRSD nuevas para atender, de las cuales el área con mayor participación encargada de dar respuesta, corresponde a la Dirección de Servicios Integrados con 6.285 PQRSD, seguida por la Dirección de Pensiones un total de 4.984.



Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Total	% Participación Mes
Dirección de Servicios Integrados	1.876	1.798	2.611	6.285	31,0%
Dirección de Pensiones	1.510	1.767	1.707	4.984	24,6%
Dirección de Parafiscales	1.027	1.575	1.383	3.985	19,7%
Dirección de Soporte y Desarrollo	838	1.136	1.048	3.022	14,9%
Dirección Jurídica	273	723	995	1.991	9,8%
Total General	5.524	6.999	7.744	20.267	100,0%

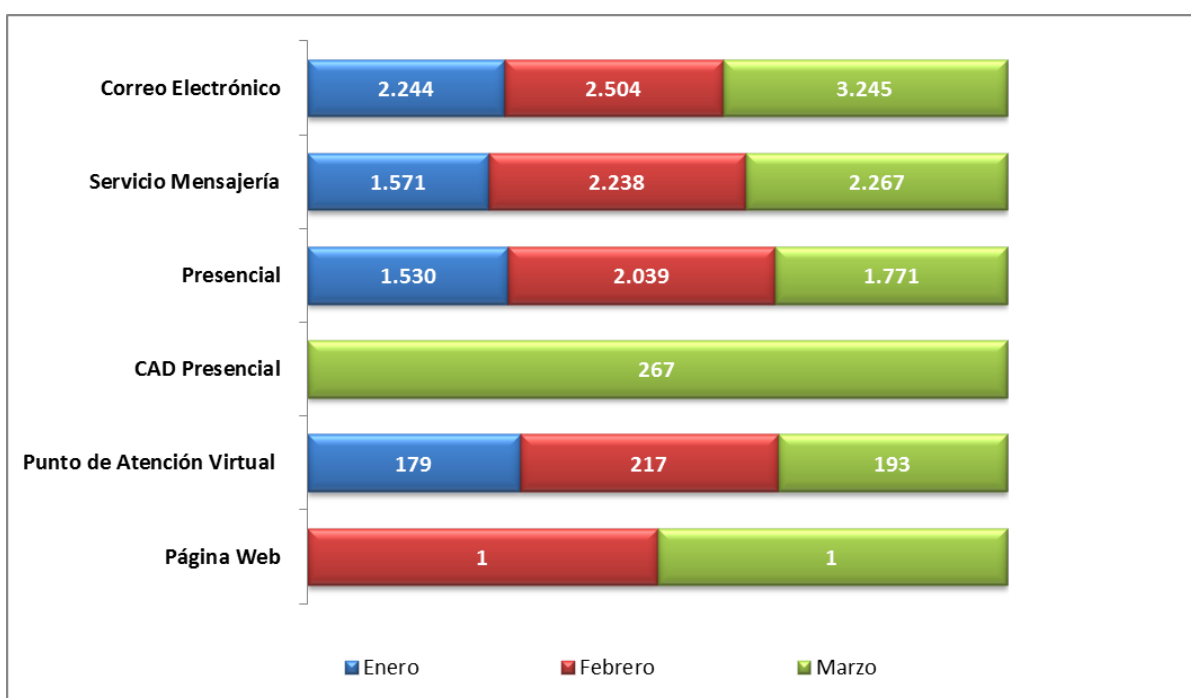
El porcentaje de participación más alto de las dependencias internas encargadas de dar trámite a las PQRSD lo ocupa la Dirección de Servicios Integrados de Atención con el 31.0%, seguida de la Dirección de Pensiones con el 24.6%.

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; por lo cual, este informe reemplaza el publicado hasta el 14 de Octubre de 2016, en la página web de La Unidad.

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

La participación de los canales de atención por los cuales fueron radicadas las PQRSD, permite indicar que el canal preferido por los ciudadanos corresponde al con el 39.44%, seguido del servicio de mensajería con el 29.98%.

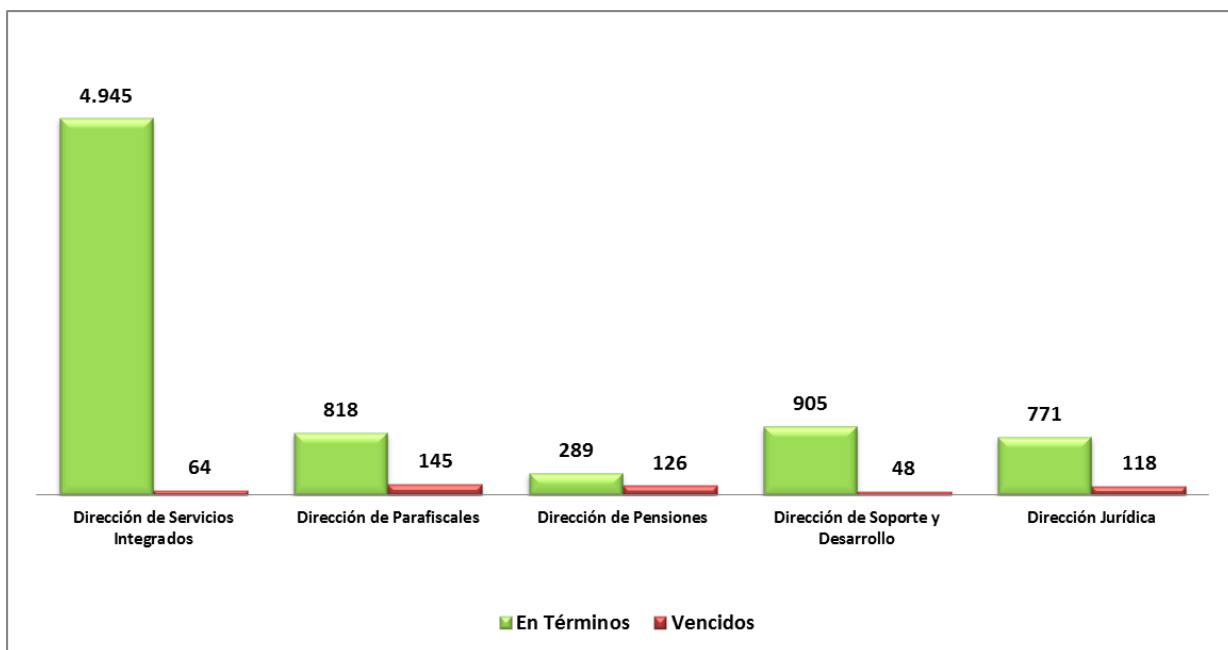


PQRSD CON RESPUESTA AL CIUDADANO

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; por lo cual, este informe reemplaza el publicado hasta el 14 de Octubre de 2016, en la página web de La Unidad.

En el periodo, se resolvieron 8.229 PQRSD, de las cuales 7.728 fueron dentro del término legal establecido y 501 por fuera del mismo. Las áreas que respondieron el mayor número de PQRSD fueron la Dirección de Servicios Integrados con 5.009, y en segundo lugar la Dirección de Parafiscales con 963.

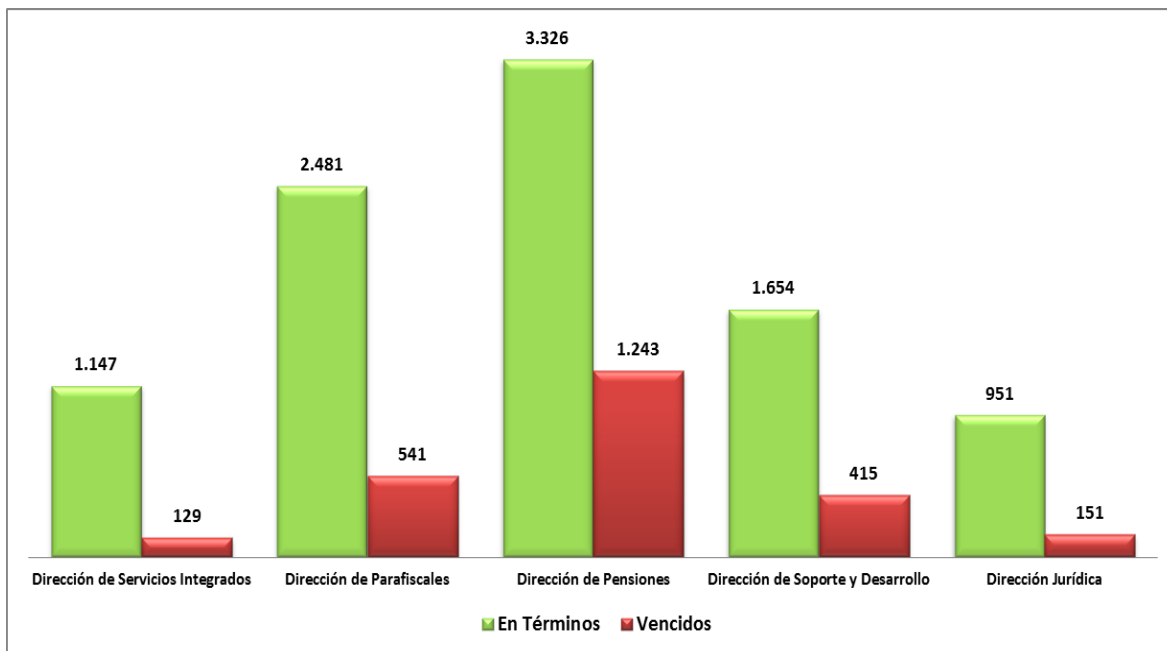


DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN

Las PQRSD se han identificado mediante el asunto de los radicados que se encuentran en el aplicativo de la Unidad; por lo cual, este informe reemplaza el publicado hasta el 14 de Octubre de 2016, en la página web de La Unidad.

PQRSD PENDIENTES DE RESPUESTA AL CIUDADANO

En el periodo estudiado, se encuentra que quedaron pendientes por resolver 12.038 PQRSD, de las cuales 9.559 se encontraban dentro del término legal establecido y 2.479 por fuera del mismo.

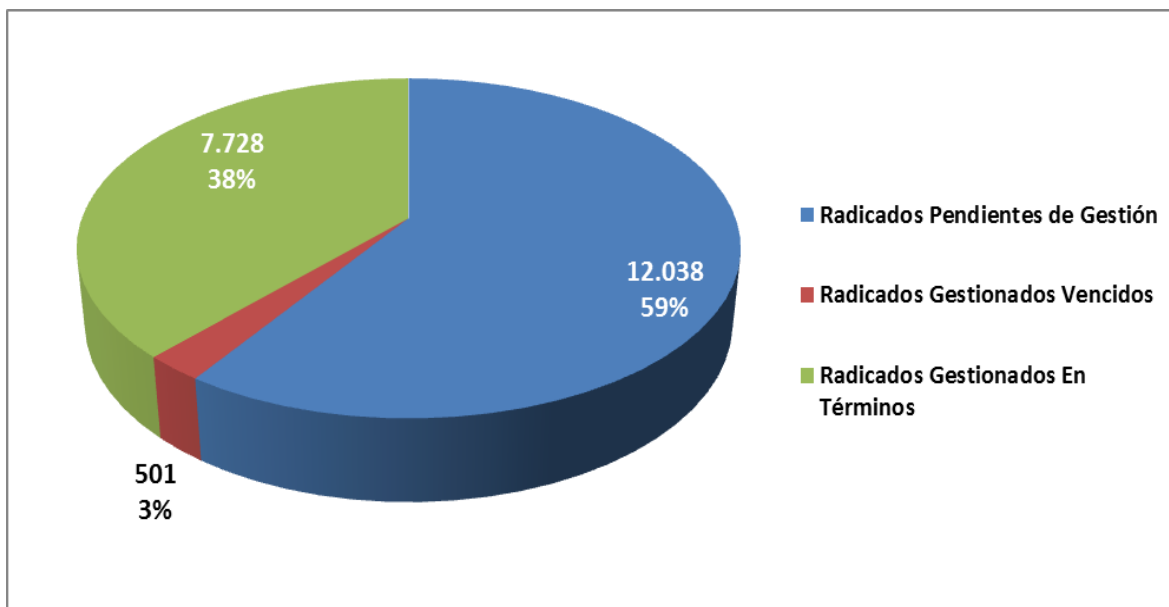


DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN

Las PQRSD se han identificado mediante el asunto de los radicados que se encuentran en el aplicativo de la Unidad; por lo cual, este informe reemplaza el publicado hasta el 14 de Octubre de 2016, en la página web de La Unidad.

RESUMEN COMPORTAMIENTO PQRSD

Para el periodo en mención el resumen de la gestión realizada por la Unidad de Pensiones y Parafiscales, permite ver que el 38% de los radicados fueron gestionados en términos, lo anterior obedece a una estabilización del informe, por la salida de un nuevo aplicativo, en el cual se están realizando mejoras con el fin de identificar con mayor precisión, las tipologías de derechos de petición.



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 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	5.160	257	2.915	75	2.170	En Implementación

* Para conocer los tiempos de respuesta por cada radicado, remitirse a la base BD Transparencia I 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; por lo cual, este informe reemplaza el publicado hasta el 14 de Octubre de 2016, en la página web de La Unidad.