



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

JULIO – AGOSTO – SEPTIEMBRE DE 2017

OCTUBRE DE 2017 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.

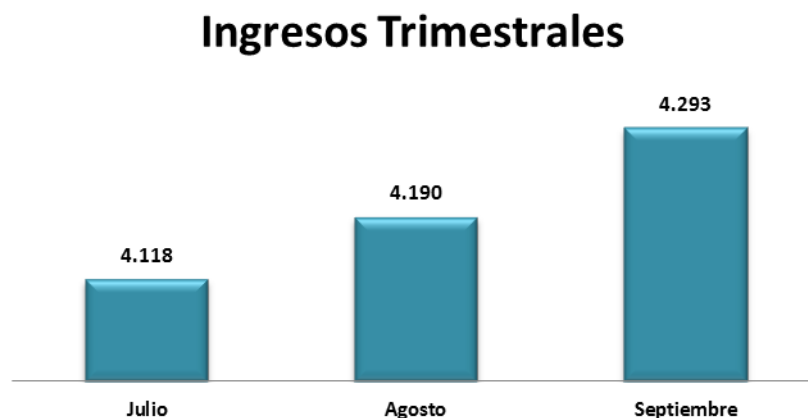
DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

Durante el tercer trimestre del año 2017, La Unidad recibió un total de 12.601 PQRSD, con un promedio por mes de 4.200, siendo el mes de Septiembre el que registró el mayor número con un total de 4.293 ingresos; esto evidencia la estabilidad en los ingresos, dado que solo se registra una leve disminución respecto al trimestre anterior equivalente al 0.17%.

Se observa que los controles implementados han sido efectivos, y continúa la 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.

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 PQRS en el presente periodo lo ocupa la Dirección de Servicios Integrados de Atención con el 28.5 %, 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. Es de resaltar que se encuentra una gran disminución al comparar los tres trimestres del presente año, pues el porcentaje de participación de la Dirección de Servicios Integrados de Atención para el primer trimestre era del 43.1%, y ha disminuido en el segundo trimestre al 25.3% y como se informó más atrás, para el tercer trimestre se encuentra en el 28.5%.

En segundo lugar en cuanto a la distribución de ingresos a gestionar, se encuentra la Dirección de Pensiones con el 28.3 %, en donde la mayor participación con el 78.24% lo tiene la Subdirección de Nómina de Pensionados.

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

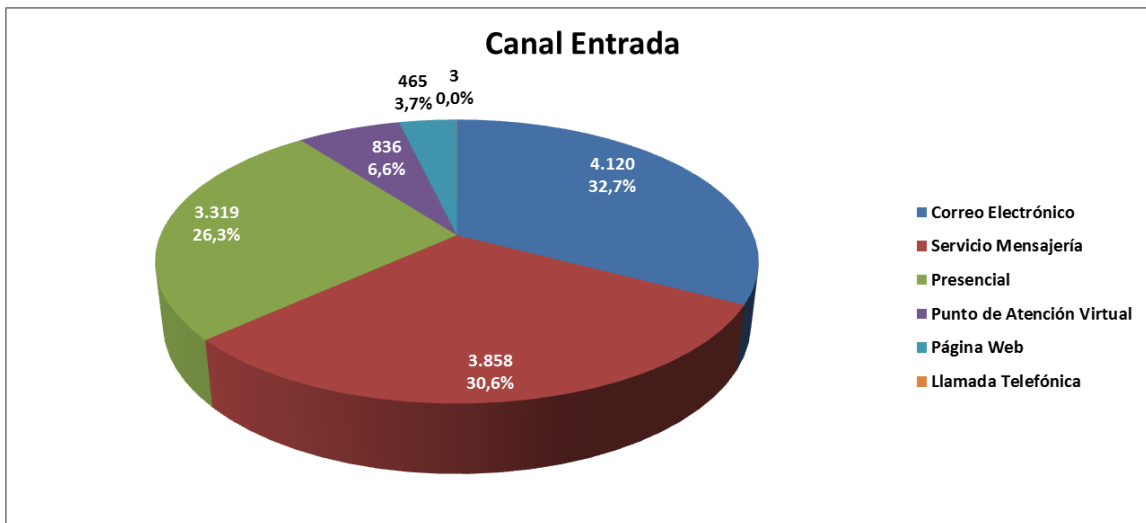
Dependencia	Radicados para Gestionar				
	Julio	Agosto	Septiembre	Total Ingresos	% Participación
Dirección de Servicios Integrados	1.065	1.157	1.371	3.593	28,5%
Dirección de Pensiones	1.382	1.198	990	3.570	28,3%
Dirección de Soporte y Desarrollo	808	1.046	1.313	3.167	25,1%
Dirección de Parafiscales	646	548	412	1.606	12,7%
Dirección Jurídica	217	241	207	665	5,3%
Total General	4.118	4.190	4.293	12.601	100,0%

Documentic, Ingresos III Trimestre 2017

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

Con respecto a los canales de atención, el tercer trimestre del año permite identificar que el canal de preferencia de los ciudadanos continúa siendo el virtual con 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 aumentaron, así como por mensajería física, y se registra disminución del canal presencial pasando del 28.8% al 26.3%.



Canal	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% Participación
Correo Electrónico	1.498	1.372	1.250	4.120	32,7%
Servicio Mensajería	977	1.294	1.587	3.858	30,6%
Presencial	1.157	1.106	1.056	3.319	26,3%
Punto de Atención Virtual	303	315	218	836	6,6%
Página Web	181	103	181	465	3,69%
Llamada Telefónica	2		1	3	0,02%
Total	4.118	4.190	4.293	12.601	100,0%

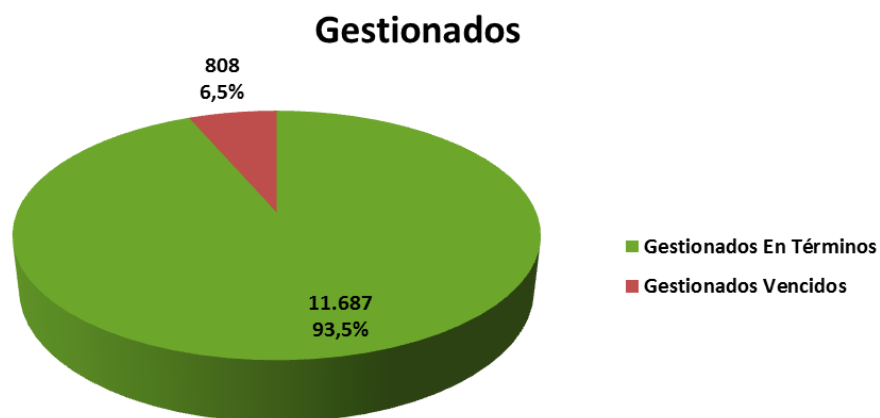
Documentic, Ingresos III Trimestre 2017

COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD

CON RESPUESTA AL CIUDADANO

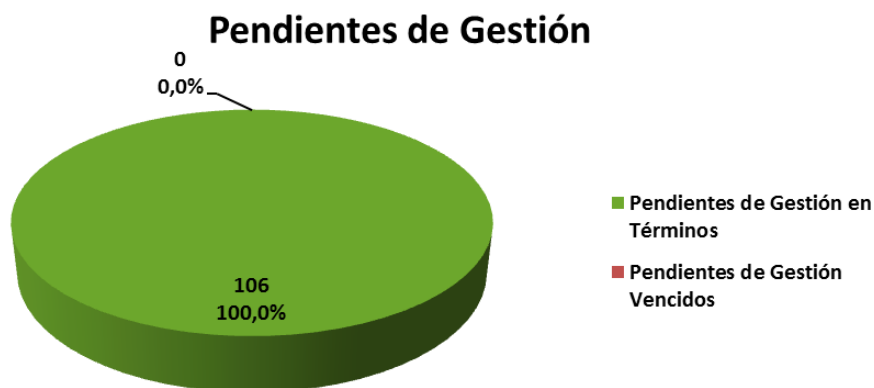
En el periodo estudiado, se encuentra que de las 12.601 PQRSD recibidas, se brindó respuesta a los ciudadanos durante el tercer trimestre a 12.495 PQRSD, que corresponde al 99.16% de las peticiones realizadas por los ciudadanos, de las cuales 11.687 que representa el 93.53% se atendieron dentro del término legal establecido.

Por otra parte, del total recibido, quedaron pendientes de respuesta 106, de las cuales todas se encontraban en términos para ser atendidas por la



	Gestionados									
	Gestionados En Términos				Gestionados Vencidos				Total	% Participación
Dependencia	Julio	Agosto	Septiembre	Total Términos	Julio	Agosto	Septiembre	Total Vencidos		
Dirección de Servicios Integrados	1.031	1.138	1.344	3.513	34	19	26	79	3.592	28,7%
Dirección de Pensiones	1.360	1.179	986	3.525	22	19	3	44	3.569	28,6%
Dirección de Soporte y Desarrollo	775	828	987	2.590	33	218	324	575	3.165	25,3%
Dirección de Parafiscales	633	524	405	1.562	13	24	7	44	1.606	12,9%
Dirección Jurídica	203	198	96	497	14	43	9	66	563	4,5%
Total General	4.002	3.867	3.818	11.687	116	323	369	808	12.495	100,0%

Documentic, Ingresos III Trimestre 2017



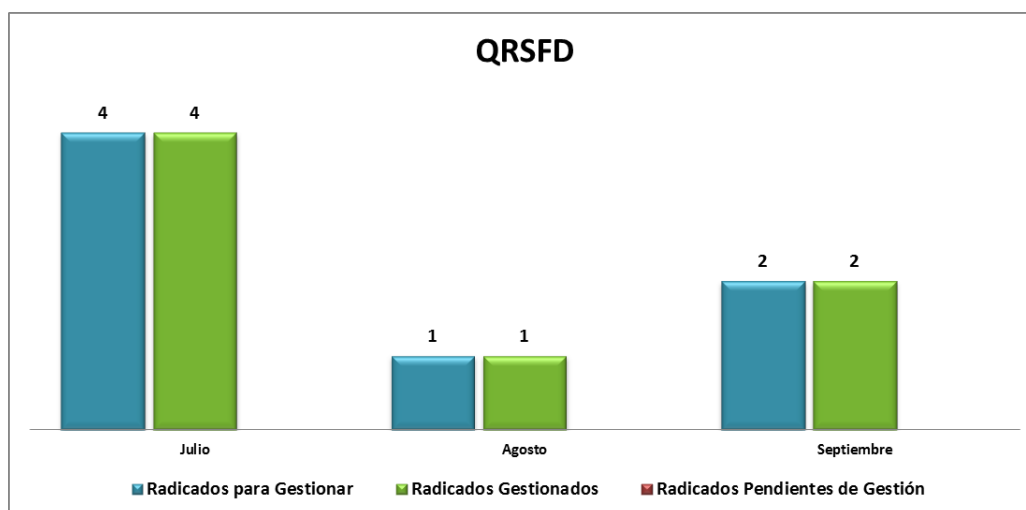
Dependencia	Pendientes de Gestión									Total	% Participación
	Pendientes de Gestión en Términos				Pendientes de Gestión Vencidos						
	Julio	Agosto	Septiembre	Total Términos	Julio	Agosto	Septiembre	Total Vencidos			
Dirección Jurídica			102	102				0	102	96,2%	
Dirección de Soporte y Desarrollo			2	2				0	2	1,9%	
Dirección de Servicios Integrados			1	1				0	1	0,9%	
Dirección de Pensiones			1	1				0	1	0,9%	
Total General	0	0	106	106	0	0	0	0	106	100,0%	

Documentic, Ingresos III Trimestre 2017

Las áreas que respondieron el mayor número de PQRS fueron la Dirección de Servicios Integrados con 3.592, y en segundo lugar la Dirección de Pensiones con 3.569.

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:



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

QRSFD	Ingresos QRSFD				% Participación
	Julio	Agosto	Septiembre	Total	
Quejas	4	1	1	6	85,7%
Felicitaciones			1	1	14,3%
Total General	4	1	2	7	100,0%

Documentic, Ingresos III 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, especialmente en el punto de atención presencial por la solicitud de los turnos, la espera o la atención del asesor, una mención a una falla en un servicio dispuesto en la página web, y algunas dificultades en encontrar el lugar de ubicación física del punto presencial.

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 85.7%.

Canal Entrada QRSFD					
Canal	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% Participación
Presencial	4	1	1	6	85,7%
Correo Electrónico			1	1	14,3%
Total	4	1	2	7	100,0%

Documentic, Ingresos III 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.

III 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	4.693	202	4.299	391	3	0

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