

ANÁLISIS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

UGPP 2016

OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe de las quejas, reclamos, Sugerencias y Felicidades recibidas y tramitadas por la Unidad, durante el año 2016, A través de este documento se realiza el análisis de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

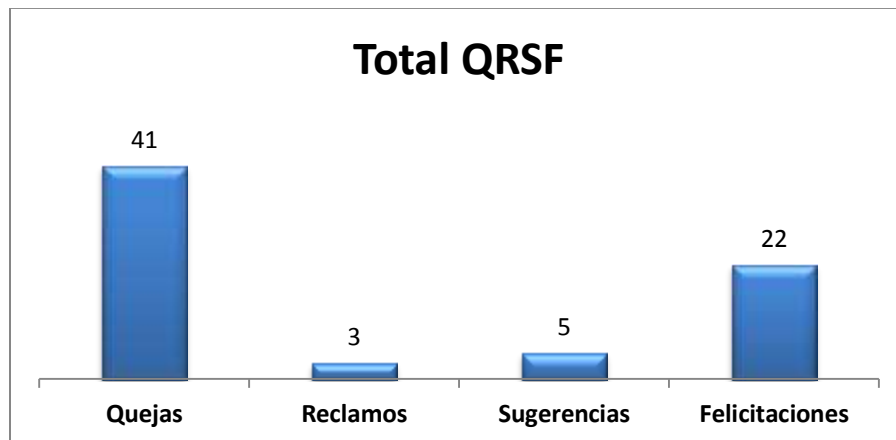
Presentar el análisis de la información correspondiente a la gestión realizada, a los requerimientos solicitados por la ciudadanía a través de los canales de atención para la recepción de QRSFD.

ASPECTOS GENERALES

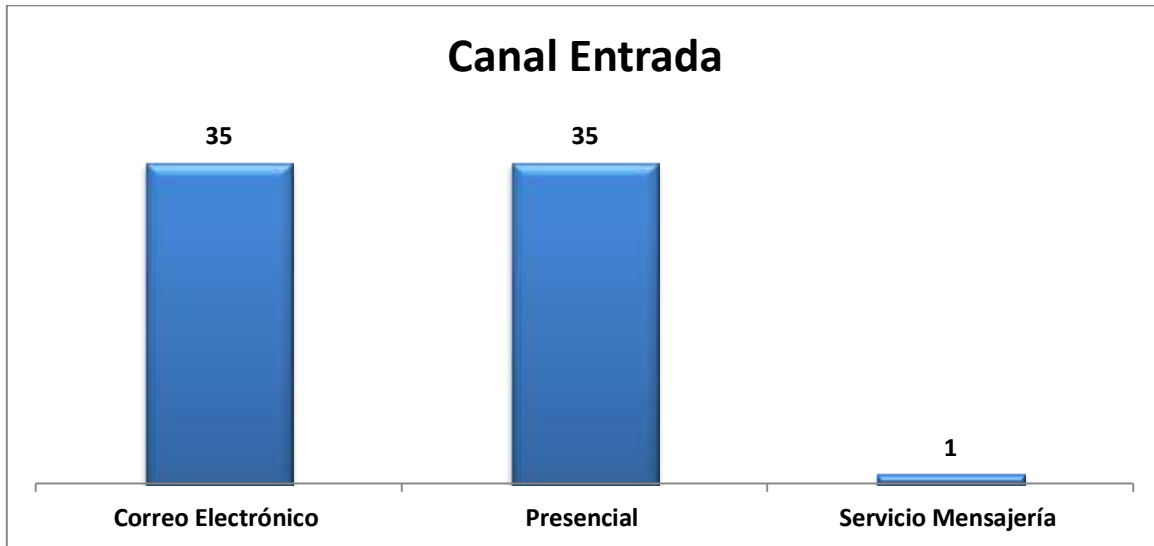
La Dirección de Servicios Integrados de Atención, en cumplimiento de su función de control y seguimiento al trámite de las PQRSFD efectuó el seguimiento correspondiente al trámite de las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos recibidos durante el año 2016. Frente a lo anterior, y una vez consolidada toda la información consultada y disponible, se presentan los siguientes resultados así:

INFORME QRSFD

La Unidad durante el año 2016 a través de sus canales recibió las QRSFD las cuales se registran en el aplicativo dispuesto por la entidad (Documentic) con la siguiente información:



Por otra parte, se detalla en el presente informe los canales por los cuales se reciben las QRSFD:



Analizando las diferentes quejas que se reciben en la Unidad, se pudo evidenciar que en mayor volumen, han correspondido a las demoras en la atención de los procesos Pensionales en la Unidad, así como a quejas respecto al servicio prestado en el punto de atención presencial por los funcionarios que prestan la atención y algunas menciones a la falta de atención en el canal telefónico.

Por otra parte los reclamos hacen referencia a la falta de claridad en las respuestas emitidas por la entidad, o por la falta de respuesta con oportunidad.

ACCIONES ADELANTADAS

Las anteriores situaciones y lo identificado a través de nuestras encuestas de satisfacción implementadas durante el año 2016, nos han llevado a desarrollar diferentes planes de acción como son:

- Implementación de 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 la Firma Contratista, 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.

- En cuanto a la cobertura, se implementó 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.
- Es importante mencionar que con respecto a la atención telefónica durante el mes de Septiembre y parte de Octubre la atención telefónica se vio impactada, por lo tanto la demanda del servicio incrementó saliendo de las proyecciones planeadas durante el año, por tal motivo durante estos meses se tuvo el impacto, sin embargo a la fecha ya nos encontramos estabilizados y cumpliendo con la atención de los ciudadanos.

SUGERENCIAS

Las tipologías recibidas en su gran mayoría tienen que ver con temas de infraestructura del centro de atención y las relacionadas con los actos administrativos de Cobros.

Teniendo en cuenta lo anterior la entidad acogió algunas de estas recomendaciones como son:

Incluir dentro de los Actos Administrativos de cobros pensionales el Banco para orientar al ciudadano, por otra parte para los actos administrativos de Parafiscales se realiza llamada indicando el procedimiento a pagar incluyendo el banco a donde debe realizar la consignación.

FELICITACIONES

Con respecto a las Felicitaciones la entidad ha sido reconocida por los ciudadanos por el excelente servicio y atención en nuestros canales Front y Pav así mismo el servicio de Electrónico y las respuestas oportunas de sus peticiones.