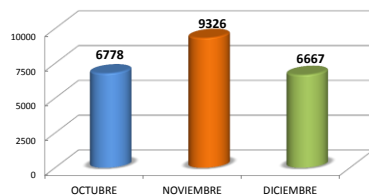


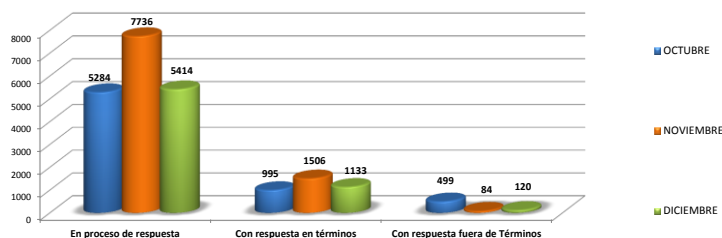
INFORME PQRSFD IV TRIMESTRE DE 2015

TOTAL DE PQRSF RECIBIDAS EN LA UNIDAD



Durante los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre del año 2015, La Unidad recibió un total de 22.771 PQRSFD, evidenciándose un aumento significativo durante el mes de noviembre correspondiente al 41% sobre el total del trimestre, esto principalmente por la recepción de nuevos pensionados de entidades como Positiva y por las campañas de persuasivos adelantadas por la Subdirección de Integración de Parafiscales.

ESTADO DE PQRSFD



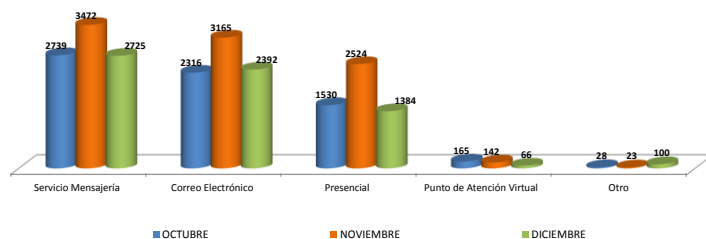
Del total de PQRSFD que ingresaron durante el trimestre analizado, se dió respuesta en términos al 19%. Por las restricciones presupuestales solicitas en el marco de la política de austeridad en el gasto del sector público y a el impacto en la entrada del nuevo aplicativo Documentic como gestor documental, se ampliaron los términos de entrega de respuesta a los ciudadanos en el periodo.

DISTRIBUCIÓN DE PQRSFD POR DIRECCIONES

DEPENDENCIA	OCTUBRE	% Participación Mes	NOVIEMBRE	% Participación Mes	DICIEMBRE	% Participación Mes	Total	Total % Participación Mes
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN	4903	72%	7013	75%	3169	48%	15085	66%
DIRECCIÓN PENSIONES	1160	17%	1493	16%	1968	30%	4621	20%
DIRECCIÓN DE SOPORTE Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	348	5%	422	5%	761	11%	1531	7%
DIRECCIÓN PARAFISCALES	355	5%	375	4%	744	11%	1474	6%
DIRECCIÓN JURÍDICA	9	0%	23	0%	23	0%	55	0%
DIRECCIÓN GENERAL	3	0%		0%	1	0%	4	0%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		0%		0%	1	0%	1	0%
Total general	6778	100%	9326	100%	6667	100%	22771	100%

La Dirección de Servicios Integrados de Atención, es el area que por su función misional tramita el mayor número de derechos de petición (66%), seguida de la Dirección de Pensiones con el 20%

COMPARATIVO MEDIO DE RECEPCIÓN



El servicio de mensajería es el el medio mas utilizado por los ciudadanos para enviar sus peticiones (39,24%), ya que por la naturaleza del tema pensional deben entregar soportes en original y/o copias autenticadas. Cobra vital importancia en el periodo la radicación por correo electrónico (34,57%) como segundo medio favorito de los ciudadanos para realizar sus peticiones y como tercero el Canal presencial con el 23,88%.