



# INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS 2016 - III

JULIO A SEPTIEMBRE DE 2016

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN  
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.

## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD

Durante el tercer trimestre del año 2016, La Unidad recibió un total de 19.610 PQRSD nuevas para atender.

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 51.9%, seguida de la Dirección de Pensiones con el 20.2%.

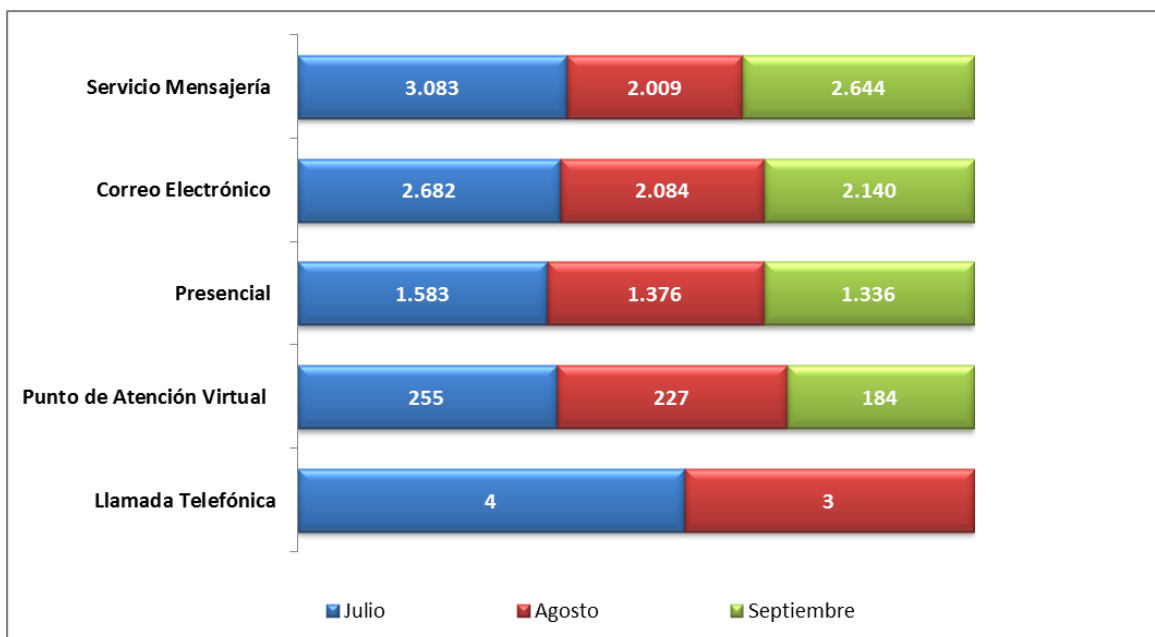
La información discriminada por dependencias internas de la Unidad, encargadas de dar respuesta a los ciudadanos, indica que el área que más PQRSD recibió fue la Dirección de Servicios Integrados con 10.171, seguida por la Dirección de Pensiones con 3.954.



Dependencia	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% Participación Mes
Dirección de Servicios Integrados	4.155	2.753	3.263	10.171	51,9%
Dirección de Pensiones	1.415	1.242	1.297	3.954	20,2%
Dirección de Soporte y Desarrollo	1.186	984	1.213	3.383	17,3%
Dirección de Parafiscales	496	520	298	1.314	6,7%
Dirección Jurídica	355	200	233	788	4,0%
<b>Total General</b>	<b>7.607</b>	<b>5.699</b>	<b>6.304</b>	<b>19.610</b>	<b>100,0%</b>

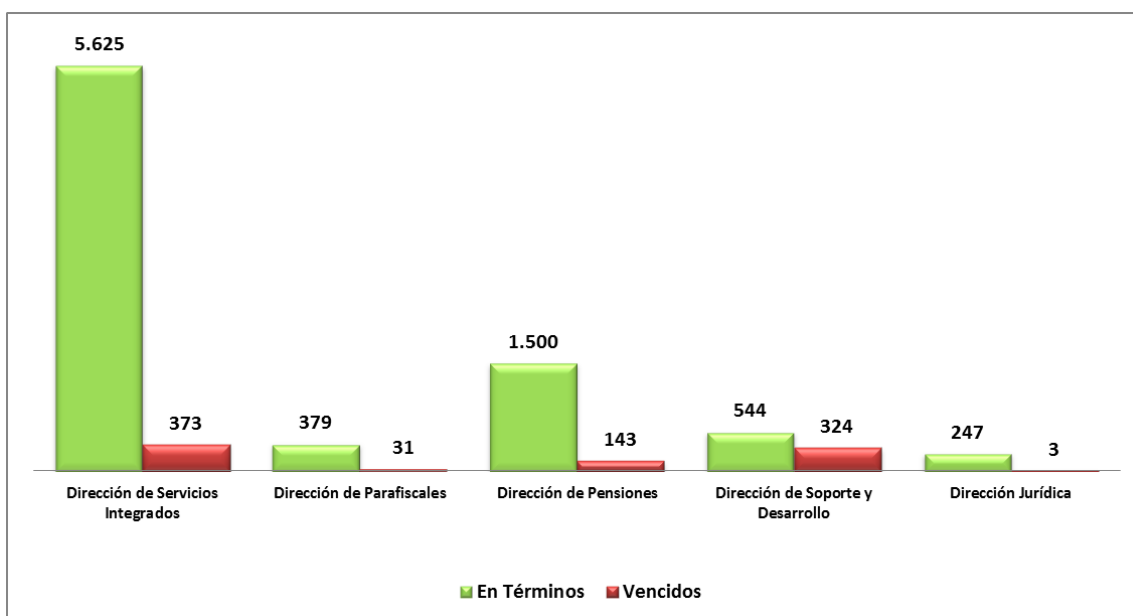
## CANALES DE ATENCIÓN POR MEDIO DE LOS CUALES FUERON RECEPCIONADAS LAS PQRSD

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 para el trimestre en mención el medio más utilizado por los ciudadanos corresponde al servicio de mensajería con el 39.45%, seguido del canal correo electrónico con el 35.22%.



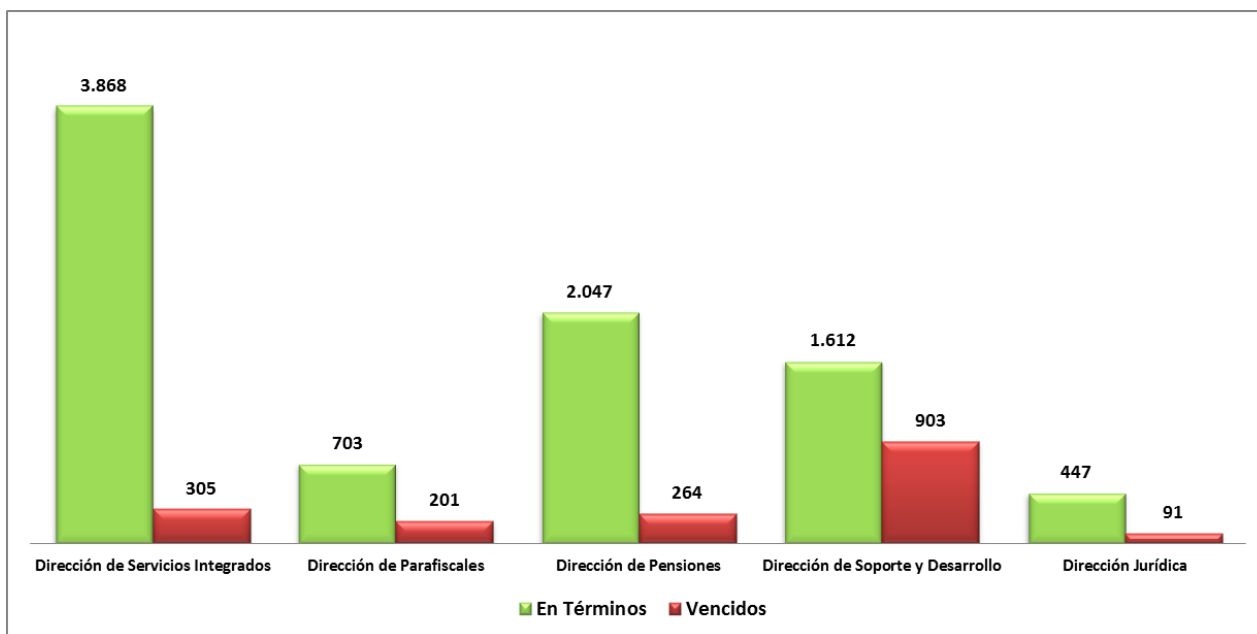
## PQRSD CON RESPUESTA AL CIUDADANO

En el periodo estudiado, se encuentra que se resolvieron 9.169 PQRSD, de las cuales 8.295 fueron dentro del término legal establecido y 874 por fuera del mismo. Las áreas que respondieron el mayor número de PQRSD fueron la Dirección de Servicios Integrados con 5.998, y en segundo lugar la Dirección de Pensiones con 1.643.



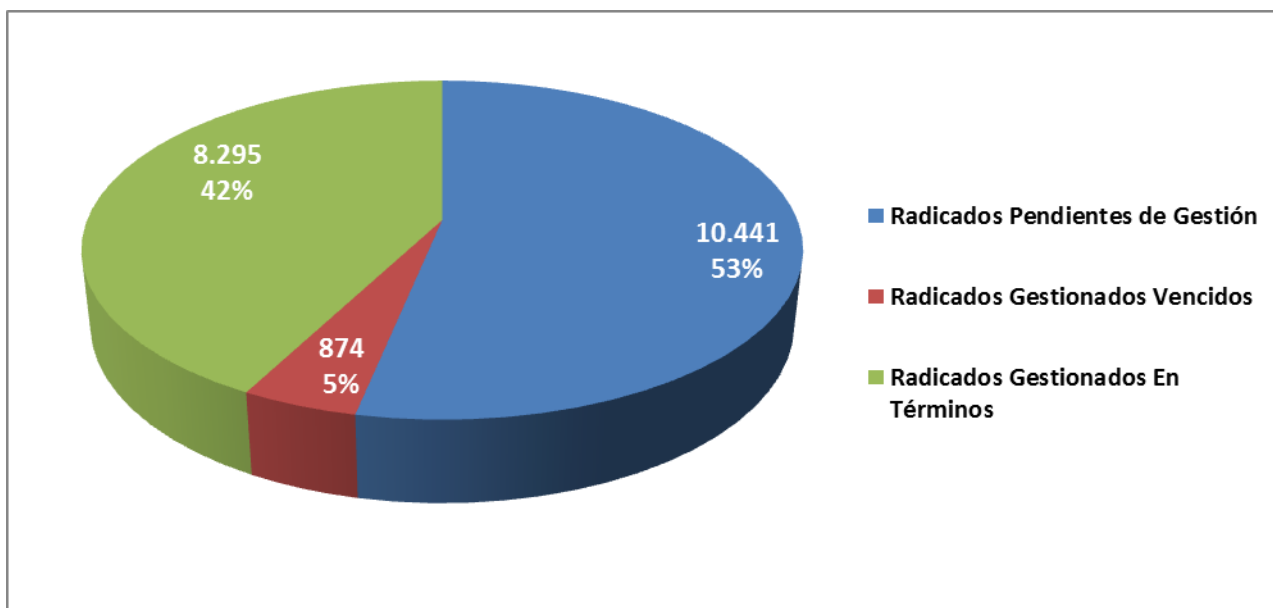
## PQRSD PENDIENTES DE RESPUESTA AL CIUDADANO

En el periodo estudiado, se encuentra que quedaron pendientes por resolver 10.441 PQRSD, de las cuales 8.677 se encontraban dentro del término legal establecido y 1.764 por fuera del mismo.



## 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.

III 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	4.057	170	2.072	309	1.676	En Implementación

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