



INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS 2016 - IV  
OCTUBRE A DICIEMBRE 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 cuarto trimestre del año 2016, La Unidad recibió un total de 17318 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 53.1%, dentro de las solicitudes más comunes tenemos la consulta del estado del trámite, información general y de competencia de la entidad, seguida de la Dirección de Pensiones con el 21.6%, en donde la mayor participación la tiene el área de nómina seguida de determinación pensional.

A continuación se presenta el comportamiento del trimestre.

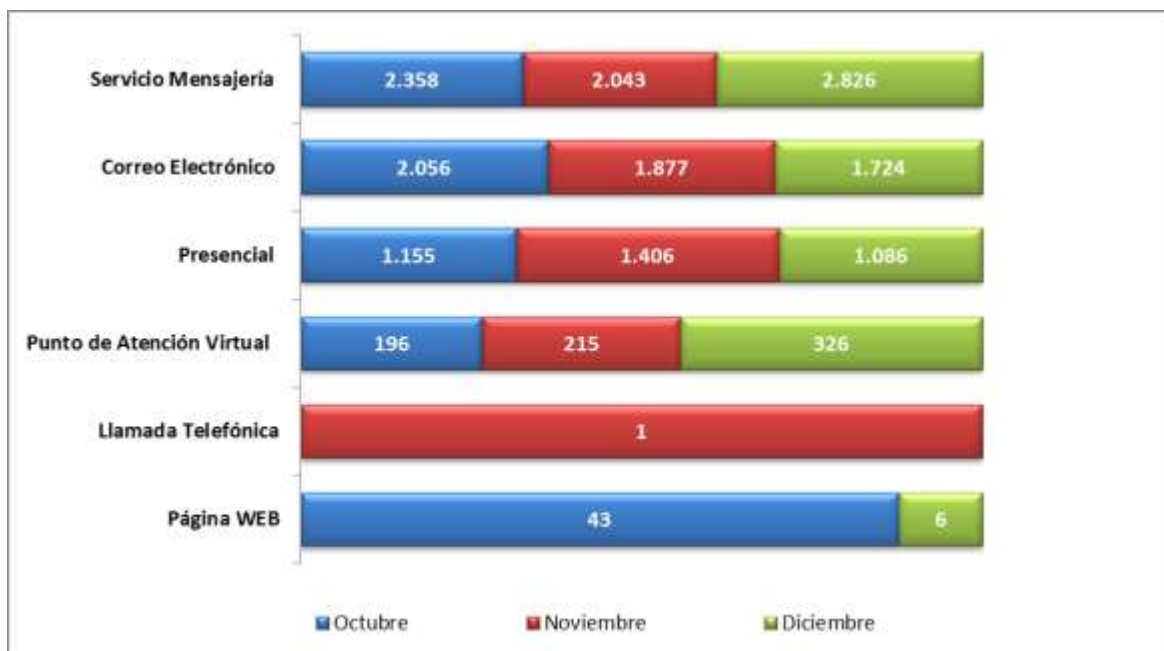


Con respecto al comportamiento de ingreso en las demás áreas la siguiente tabla permite establecer la cantidad de PQRSFD recibidas en el trimestre en mención.

| Dependencia                       | Octubre      | Noviembre    | Diciembre    | Total         | % Participación Mes |
|-----------------------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------------|
| Dirección de Servicios Integrados | 2.784        | 2.895        | 3.525        | 9.204         | 53,1%               |
| Dirección de Pensiones            | 1.145        | 1.455        | 1.140        | 3.740         | 21,6%               |
| Dirección de Soporte y Desarrollo | 1.279        | 618          | 641          | 2.538         | 14,7%               |
| Dirección de Parafiscales         | 379          | 349          | 473          | 1.201         | 6,9%                |
| Dirección Jurídica                | 221          | 225          | 189          | 635           | 3,7%                |
| <b>Total General</b>              | <b>5.808</b> | <b>5.542</b> | <b>5.968</b> | <b>17.318</b> | <b>100,0%</b>       |

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

A continuación se relaciona el porcentaje de participación de los canales de atención por los cuales fueron radicadas las PQRSFD, mediante lo cual se puede evidenciar que el canal de preferencia por los ciudadanos corresponde al servicio de mensajería, con el 41% de participación, seguido del correo electrónico con el 32%.



## PQRSD CON RESPUESTA AL CIUDADANO

En el periodo estudiado, se encuentra que se resolvieron con corte a cada mes 10231 PQRSD, de las cuales 9843 fueron dentro del término legal establecido y 388 por fuera del mismo.

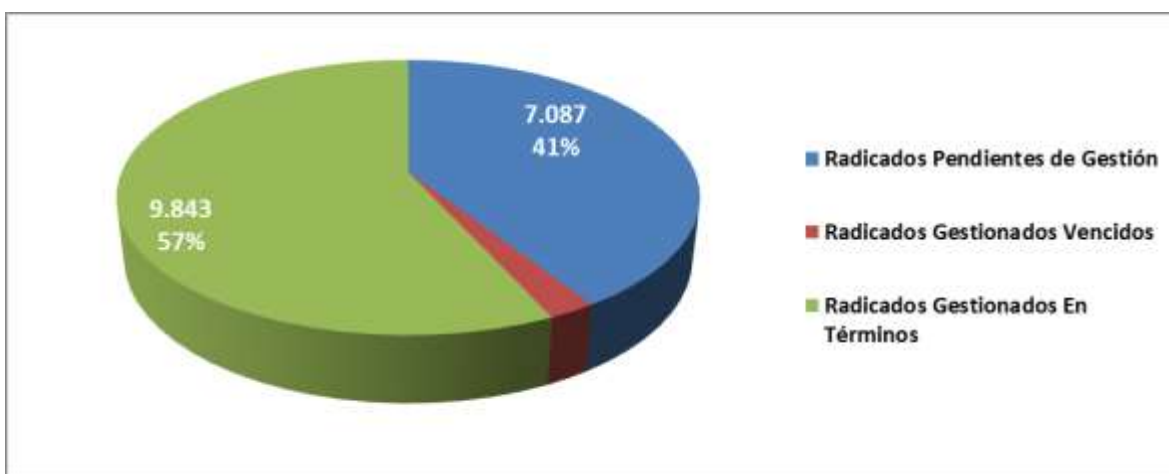
Las áreas que respondieron el mayor número de PQRSD fueron la Dirección de Servicios Integrados con 5984, y en segundo lugar la Dirección de Pensiones con 2094.



## RESUMEN COMPORTAMIENTO PQRSD CON CORTE MENSUAL

### PQRSD PENDIENTES DE RESPUESTA AL CIUDADANO

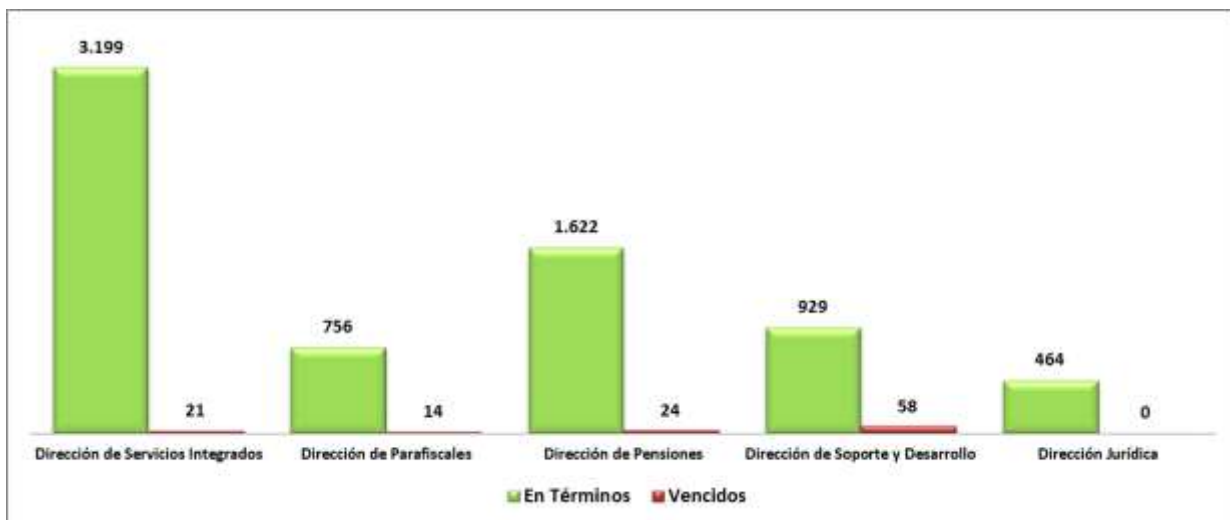
En el periodo estudiado, se encuentra que “al corte de cada mes” (Octubre, Noviembre y Diciembre) quedaron pendientes por resolver 7087 PQRSD, de las cuales 6970 se encontraban dentro del término legal establecido y 117 por fuera del mismo.



Así mismo, es pertinente aclarar que de las peticiones pendientes de respuesta mencionadas en el gráfico anterior (7087), a corte del 31 de Diciembre, es decir finalizado el trimestre correspondiente, quedaron pendientes de respuesta 1783, toda vez que el 96% se encontraba en términos para ser atendidas por la entidad.

## COMPORTAMIENTO POR DIRECCIÓN

A continuación, se realiza una especificación por áreas, en donde se identifica que para este último trimestre del año, las peticiones pendientes de respuesta por las áreas corresponden al 96% dentro de los términos de ley para brindar respuesta con oportunidad.



## 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.

| IV 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             | 3.514                           | 78  | 2.576                               | 175                         | 763                     | En Implementación   |

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