



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

ENERO A MARZO DE 2017

ABRIL 2017 BOGOTÁ DC



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.

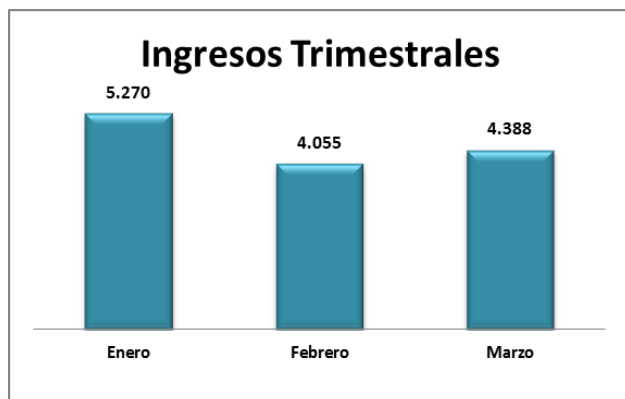
El presente informe se publica trimestralmente en la página web de la Unidad de Pensiones y Parafiscales, en adelante la Unidad.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRS

Durante el primer trimestre del año 2017, La Unidad recibió un total de 13713 PQRS, presentando una disminución respecto al trimestre anterior del 11% de los ingresos.

Esta disminución obedece a que para este primer trimestre del año se mejoró 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 acompañado de seguimientos periódicos que nos permitan cumplirle al ciudadano, es así como de Enero a Febrero se presenta una disminución en recepción de PQRS del 17%.

A continuación se presenta el comportamiento de ingresos por mes del trimestre en estudio.



El porcentaje de ingresos con mayor participación de las dependencias internas encargadas de dar trámite a las PQRS lo ocupa la Dirección de Servicios Integrados con el 43,1 %, 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 25 %, en donde la mayor participación la tiene el la Subdirección de Nómina de Pensionados seguida de Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales.

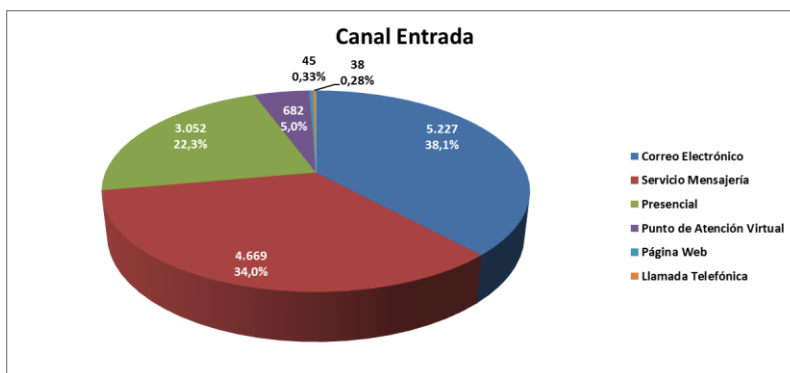
Con respecto al comportamiento de ingreso en las demás áreas la siguiente tabla permite establecer la cantidad de PQRS recibidas en el trimestre en mención.

Radicados para Gestionar					
Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Total Ingresos	% Participación
Dirección de Servicios Integrados	2.757	1.567	1.584	5.908	43,1%
Dirección de Pensiones	1.203	1.035	1.240	3.478	25,4%
Dirección de Soporte y Desarrollo	672	839	884	2.395	17,5%
Dirección de Parafiscales	450	421	497	1.368	10,0%
Dirección Jurídica	188	193	183	564	4,1%
Total General	5.270	4.055	4.388	13.713	100,0%

Documentic, Ingresos I Trimestre 2017

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

Con respecto a los canales de atención, este primer trimestre del año permite identificar que cada vez el canal de preferencia de los ciudadanos es el virtual por medio del cual en el mes de Marzo superó lo recepcionado por el servicio de mensajería, sin embargo es de aclarar que en lo consolidado del semestre se identifica que el servicio de mensajería, presenta una participación del 38% de ingresos, con menor participación que el trimestre anterior, seguido del correo electrónico o virtual con el 35%, el cual para el mes de Marzo presentó la mayor participación de ingresos.



Canal	Enero	Febrero	Marzo	Total	% Participación
Correo Electrónico	1.735	1.600	1.892	5.227	38,1%
Servicio Mensajería	2.297	1.190	1.182	4.669	34,0%
Presencial	945	1.076	1.031	3.052	22,3%
Punto de Atención Virtual	267	179	236	682	5,0%
Página Web		5	40	45	0,33%
Llamada Telefónica	26	5	7	38	0,28%
Total	5.270	4.055	4.388	13.713	100,0%

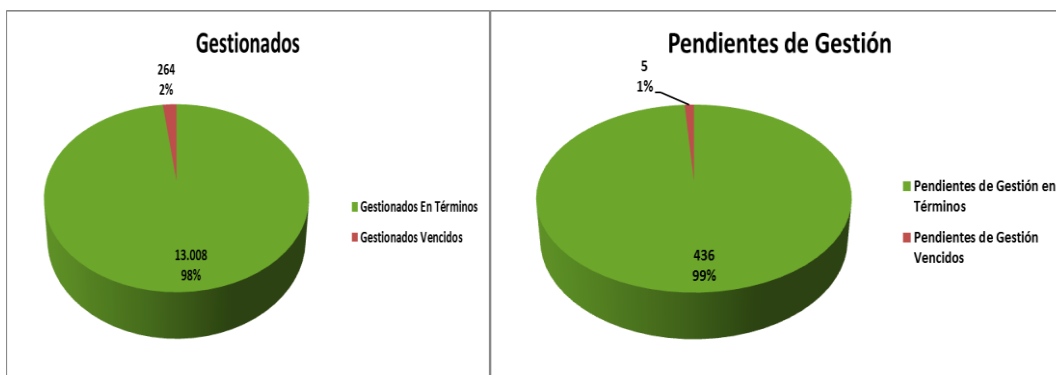
Documentic, Ingresos I Trimestre 2017

COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD

CON RESPUESTA AL CIUDADANO

En el periodo estudiado, se encuentra que de las 13713 PQRSD recibidas, se brindó respuesta a los ciudadanos durante el primer trimestre a 13272 PQRSD, que corresponde al 96,7% de las peticiones realizadas por los ciudadanos, de las cuales 13008 que representa el 98% se atendieron dentro del término legal establecido y 264 por fuera del mismo.

Por otra parte, del total recibido, quedaron pendientes de respuesta 441, de las cuales se encontraba en términos para ser atendidas por la entidad 436 y 5 peticiones quedaron vencidas sin atención.



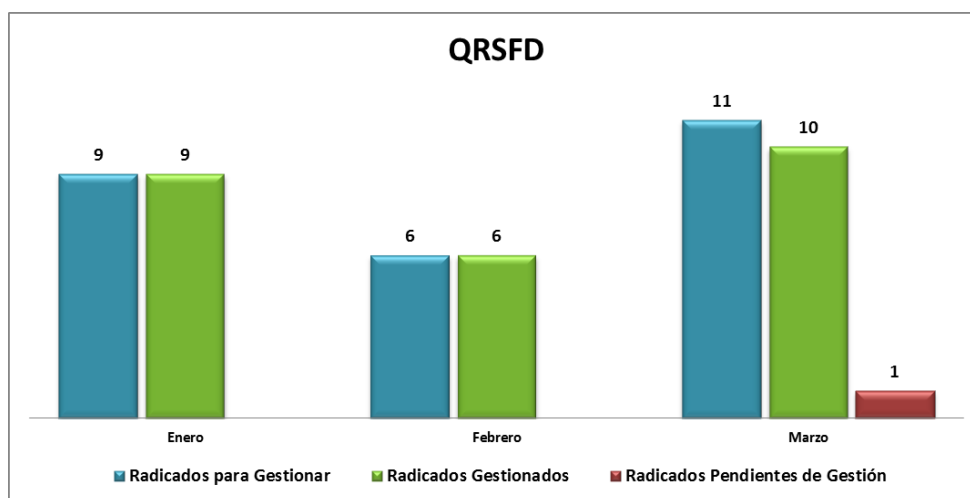
Las áreas que respondieron el mayor número de PQRSD fueron la Dirección de Servicios Integrados con 6226, y en segundo lugar la Dirección de Pensiones con 3522.

	Gestionados									
	Gestionados En Términos				Gestionados Vencidos				Total	% Participación
Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Total Términos	Enero	Febrero	Marzo	Total Vencidos		
Dirección de Servicios Integrados	2.739	1.545	1.516	5.800	18	22	25	65	5.865	44,2%
Dirección de Pensiones	1.182	1.029	1.189	3.400	21	6	6	33	3.433	25,9%
Dirección de Soporte y Desarrollo	645	797	711	2.153	27	42	73	142	2.295	17,3%
Dirección de Parafiscales	438	418	382	1.238	12	2	2	16	1.254	9,4%
Dirección Jurídica	183	164	70	417	4	4		8	425	3,2%
Total General	5.187	3.953	3.868	13.008	82	76	106	264	13.272	100,0%

Documentic, Ingresos I Trimestre 2017

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
	Enero	Febrero	Marzo	Total	
Quejas	7	6	10	23	88,5%
Sugerencias	2			2	7,7%
Felicitaciones			1	1	3,8%
Total General	9	6	11	26	100,0%

Documentic, Ingresos I Trimestre 2017

Analizando las diferentes quejas que se reciben en la Unidad, se pudo evidenciar que estas corresponden a la 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, algunas menciones a la falta de atención en el canal telefónico e inconvenientes en el manejo del formulario escríbanos, e inconformidad de algunos apoderados en relación con el proceso de notificación, dado que en lugar de notificarlos a ellos, se ha notificado a sus poderdantes.

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.
- Respecto a las quejas y sugerencias de algunos apoderados frente al proceso de notificación, se ha implementado en producción en su fase inicial y controlada el nuevo sistema BPM Notificaciones Pensiones, que ha incorporado mejoras al proceso, en cuanto a que permite que, cuando en un trámite se ha reconocido personería para actuar a un apoderado, se generen solo los oficios de notificación (citatorio, aviso) al apoderado, de atendiendo las sugerencias recibidas.
- Las sugerencias que se han recibido corresponden a mejorar el proceso de reconocimiento de prestaciones económicas en el sentido de evitar errores, con el fin de no aumentar el término para la inclusión en nómina y pago efectivo de los valores a que se tiene derecho el ciudadano y así mismo sugerencia de claridad y revisión de los requisitos para el inicio de un trámite, con el fin de evitar pérdida de tiempo, cuando al final se informa que no se puede resolver por falta de alguna firma o documento.

Con respecto a las anteriores sugerencias la entidad ha implementado indicadores al interior de las áreas que permitan ser más eficientes y evitar reprocesos mejorando los tiempos de respuesta.

Por otra parte, se ha implementado una campaña y directriz en nuestros canales de atención, especialmente en el punto de atención presencial y virtual para informar a los ciudadanos la importancia de radicar las solicitudes con los documentos completos de tal manera que mejore la oportunidad y disminuya el costo de los reproceso a la entidad y a los ciudadanos

Adicionalmente, se reforzará la cultura de radicación de documentos completos y con todos los requisitos de forma, en la página web y demás medios que tenga a disposición la Unidad.

- Las felicitaciones, han sido manifestando un buen servicio en el punto de atención presencial, personal amable y calificado, rapidez y cumplimiento en los términos de respuesta.

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.
- Es importante mencionar que con respecto a la atención telefónica y presencial los ciudadanos han percibido la mejora de nuestros servicios de atención.

Por último, se identifica que el canal preferido por los ciudadanos es el correo electrónico o virtual, por la facilidad de acceso, seguido del canal presencial.

Canal	Canal Entrada QRSFD				% Participación
	Enero	Febrero	Marzo	Total	
Correo Electrónico	4	3	7	14	53,8%
Presencial	4	3	4	11	42,3%
Punto de Atención Virtual	1			1	3,8%
Total	9	6	11	26	100,0%

Documentic, Ingresos I 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.

I 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	4.448	118	4.211	121	116	0

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