



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

JULIO – AGOSTO – SEPTIEMBRE DE 2018

OCTUBRE 2018 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.

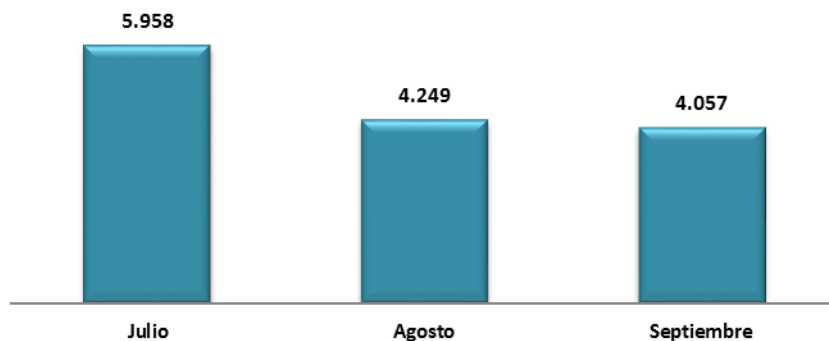
El presente informe se publica trimestralmente en la página web de la Unidad de Pensiones y Parafiscales, en adelante la Unidad.

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

Durante el segundo trimestre del año 2018, La Unidad recibió un total de 14.264 PQRSD presentando un leve aumento con respecto al primer y segundo trimestre del año; se observa que la diferencia se observa claramente en los ingresos del mes de Julio.

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

### Ingresos Trimestrales



Dependencia	Radicados para Gestionar				
	Julio	Agosto	Septiembre	Total Ingresos	% Participación
Dirección de Servicios Integrados	1.964	1.217	1.169	4.350	30,5%
Dirección de Pensiones	1.478	1.255	1.130	3.863	27,1%
Dirección de Parafiscales	1.556	630	813	2.999	21,0%
Dirección de Soporte y Desarrollo	736	867	748	2.351	16,5%
Dirección Jurídica	224	280	197	701	4,9%
<b>Total General</b>	<b>5.958</b>	<b>4.249</b>	<b>4.057</b>	<b>14.264</b>	<b>100,0%</b>

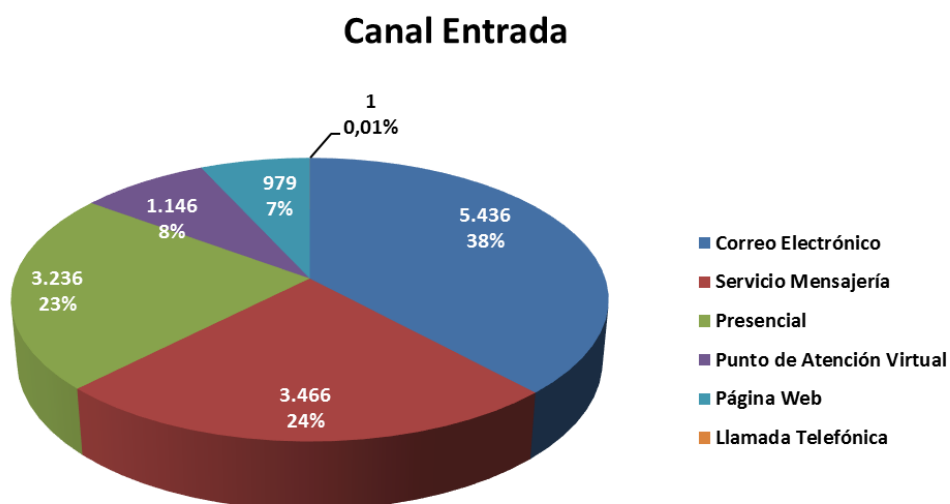
Documentic, Ingresos III Trimestre 2018

De acuerdo con la tabla anterior, la mayor cantidad de PQRSD durante el periodo de estudio lo presentó la Dirección de Servicios Integrados con el 30,5%, del total de PQRSD recibidas en la entidad y corresponde a peticiones relacionadas con temas de competencia general de la Unidad y estado de los trámites. En segundo lugar está la Dirección de Pensiones con un 27.1%, en la que mayoría de los casos corresponden a derechos de petición que resuelve la Subdirección de Nómina de Pensionados, relacionados con solicitudes de liquidación detallada del valor de la mesada pensional y demás temas relacionados con el pago de la mesada pensional, seguida de Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales, y en tercer lugar se encuentra la Dirección de Parafiscales con un 21.0% de participación.

Con respecto al comportamiento de ingreso en las demás áreas de la Unidad, se encuentra detallado el porcentaje de participación respecto al total.

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

Con respecto a los canales de atención, este tercer trimestre del año permite identificar que el canal de preferencia de los ciudadanos fue el correo electrónico, marcando diferencia con los dos primeros trimestre en donde el preferido había sido el canal físico aunque por pocos puntos porcentuales; en cambio en el presente trimestre la diferencia entre el canal preferido (electrónico 38%) y el segundo (canal físico 24%) es de 14 puntos porcentuales. La gran diferencia la marca igualmente el mes de Julio.



**Canal Entrada**

Canal	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% Participación
Correo Electrónico	2.411	1.561	1.464	5.436	38,1%
Servicio Mensajería	1.416	979	1.071	3.466	24,3%
Presencial	1.245	1.122	869	3.236	22,7%
Punto de Atención Virtual	507	294	345	1.146	8,0%
Página Web	379	293	307	979	6,9%
Llamada Telefónica			1	1	0,01%
<b>Total</b>	<b>5.958</b>	<b>4.249</b>	<b>4.057</b>	<b>14.264</b>	<b>100,00%</b>

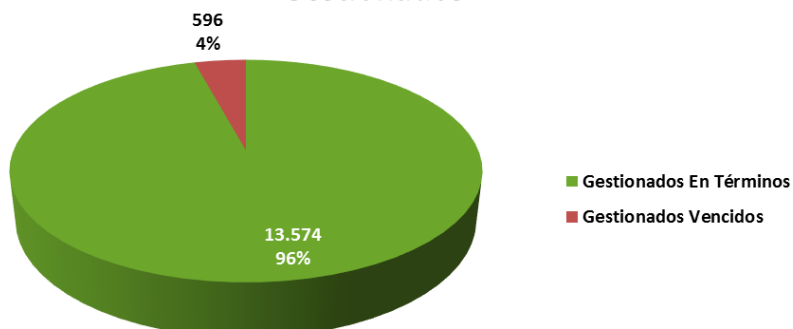
*Documentic, Ingresos III Trimestre 2018*

## COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS

En el periodo estudiado, se encuentra que de las 14.264 PQRS recibidas, se brindó respuesta a los ciudadanos durante el segundo trimestre a 14.170 PQRS, que corresponde al 99% de las peticiones realizadas por los ciudadanos, de las cuales 13.574 que representa el 96% se atendieron dentro del término legal establecido y 596 que equivalen al 4% por fuera del mismo.

Por otra parte, del total recibido, al cierre del mes y corte del presente informe, quedaron pendientes de respuesta solamente un número de 94 PQRS equivalentes al 1%, de las cuales se encontraba en términos para ser atendidas por la entidad 81, y un número de 13 radicados quedaron vencidos pendientes de atención, lo cual se puede verificar en las siguientes gráficas, y en dónde se puede observar que luego de superarse la afectación presentada en la Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional – Subdirección de Gestión Documental, desde el 25 de septiembre de 2017 y hasta el 5 de Marzo de 2018, en virtud de la declaración de la caducidad del Contrato 03.256-2015 suscrito entre la Unidad y el proveedor UT-ADMIN 2014, cuyo objeto era la atención de todos los procesos de gestión documental desde la radicación de documentos en el gestor documental y actividades subsiguientes, como se dejó plasmado en el informe del primer trimestre del corriente año, los subsiguientes han mostrado el control que actualmente tiene la Unidad sobre el cumplimiento de los términos legales de respuesta, con el fin de lograr el cumplimiento de las disposiciones legales y la satisfacción de los ciudadanos.

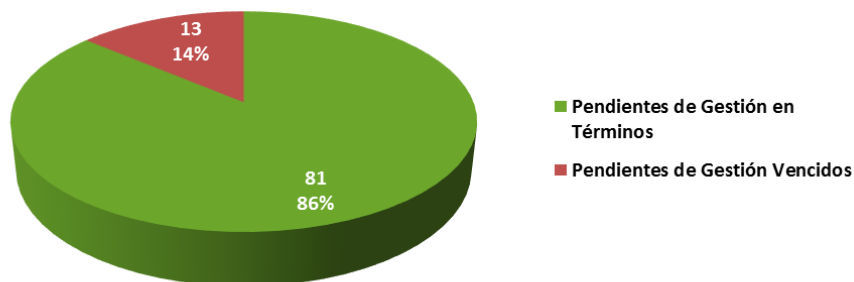
## Gestionados



Dependencia	Gestionados									
	Gestionados En Términos				Gestionados Vencidos				Total	% Participación
	Julio	Agosto	Septiembre	Total Términos	Julio	Agosto	Septiembre	Total Vencidos		
Dirección de Servicios Integrados	1.869	1.019	1.126	4.014	95	198	38	331	4.345	30,7%
Dirección de Pensiones	1.462	1.238	1.117	3.817	16	16	13	45	3.862	27,3%
Dirección de Parafiscales	1.537	605	802	2.944	19	25	11	55	2.999	21,2%
Dirección de Soporte y Desarrollo	697	811	722	2.230	39	56	25	120	2.350	16,6%
Dirección Jurídica	198	260	111	569	26	17	2	45	614	4,3%
Total General	5.763	3.933	3.878	13.574	195	312	89	596	14.170	100,0%

Documentic, Ingresos III Trimestre 2018

## Pendientes de Gestión



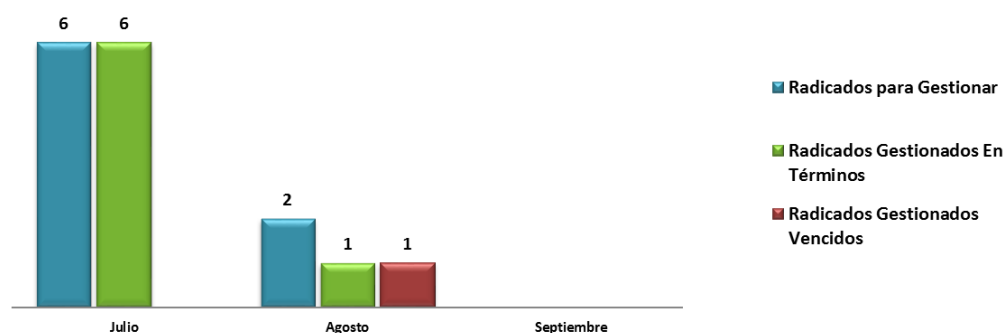
	Pendientes de Gestión									
	Pendientes de Gestión en Términos				Pendientes de Gestión Vencidos				Total	% Participación
Dependencia	Julio	Agosto	Septiembre	Total Términos	Julio	Agosto	Septiembre	Total Vencidos		
Dirección Jurídica			81	81		3	3	6	87	92,6%
Dirección de Servicios Integrados				0			5	5	5	5,3%
Dirección de Pensiones				0		1		1	1	1,1%
Dirección de Soporte y Desarrollo				0			1	1	1	1,1%
Dirección de Parafiscales				0				0	0	0,0%
Total General	0	0	81	81	0	4	9	13	94	100,0%

Documentic, Ingresos III Trimestre 2018

## 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:

### QRSFD



Del total de QRSFD recibidas se especifican de la siguiente manera:

QRSFD	Ingresos QRSFD				
	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% Participación
Felicitaciones	4	1		5	62,5%
Quejas	2	1		3	37,5%
<b>Total General</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>100,0%</b>

Documentic, Ingresos III Trimestre 2018

Por último, se identifica que el canal preferido por los ciudadanos fue el presencial.

Canal	Canal Entrada QRSFD				
	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% Participación
Presencial	6	2		8	100,0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>100,0%</b>

Documentic, Ingresos III Trimestre 2018

## 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 2018	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	2.833	77	2.664	169	0	0

\* Para conocer los tiempos de respuesta por cada radicado, remitirse a la base BD Transparencia III Trimestre 2018