

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

OCTUBRE – NOVIEMBRE – DICIEMBRE DE 2018

ENERO 2019 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 -PQRSD

Durante el cuarto trimestre del año 2018, La Unidad recibió un total de 13.837 presentando una disminución frente al anterior trimestre en el cual el ingreso fue de 14.264 PQRSD, siendo muy estables los ingresos mensuales con un promedio de 4.612 radicados mensuales.

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

### Ingresos Trimestrales



Dependencia	Radicados para Gestionar				
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Ingresos	% Participación
Dirección de Parafiscales	953	1.167	1.935	4.055	29,3%
Dirección de Servicios Integrados	1.514	1.343	1.025	3.882	28,1%
Dirección de Pensiones	1.130	1.104	808	3.042	22,0%
Dirección de Soporte y Desarrollo	840	746	602	2.188	15,8%
Dirección Jurídica	238	230	202	670	4,8%
<b>Total General</b>	<b>4.675</b>	<b>4.590</b>	<b>4.572</b>	<b>13.837</b>	<b>100,0%</b>

Documentic, Ingresos IV Trimestre 2018

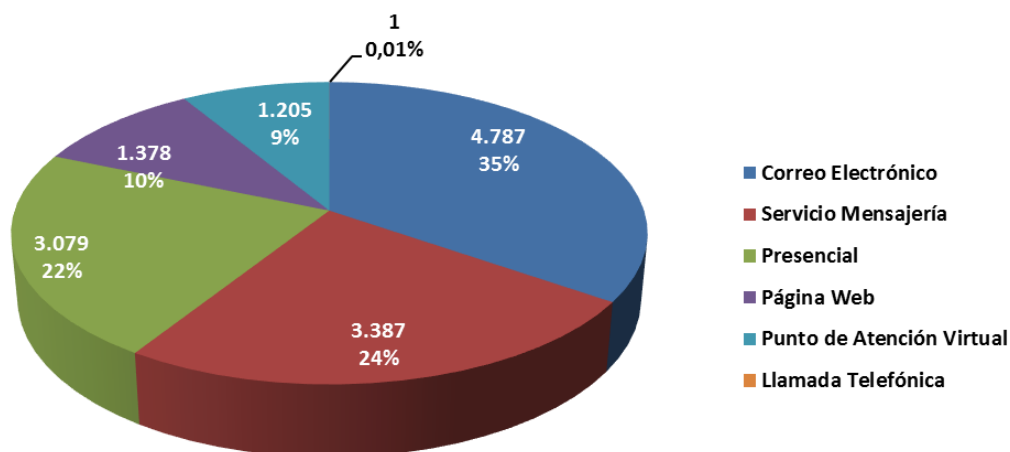
De acuerdo con la tabla anterior, la mayor cantidad de PQRSD durante el periodo de estudio lo presentó la Dirección de Parafiscales con el 29.3%, seguida de la Dirección de Servicios Integrados con el 28.1%. La Dirección de Parafiscales, tiene representados sus ingresos en las peticiones competencia de la Subdirección de Integración de Parafiscales, que es el área encargada de realizar el proceso persuasivo para la correcta liquidación y pago de los aportes parafiscales, mediante comunicaciones físicas, electrónicas, mensajes de voz o de texto, con destino a los ciudadanos aportantes, frente a los cuales se detectan irregularidades en cuanto a sus obligaciones para con el Sistema de Seguridad Social, y así mismo en la Subdirección de Cobranzas, área competente para el cobro coactivo de los valores determinados por concepto de aportes propiamente dichos y los intereses y sanciones a que hay lugar por la omisión o inexactitud en el cumplimiento de sus obligaciones de aportes parafiscales.

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 cuarto trimestre del año permite identificar que el canal de preferencia de los ciudadanos continúa siendo, al igual que en el anterior trimestre, el correo electrónico, marcando diferencia con los dos primeros trimestres en donde el preferido había sido el canal físico.; en el presente trimestre la diferencia entre el canal preferido (electrónico 35%) y el segundo (canal físico 24%) es de 11 puntos porcentuales, y en el trimestre anterior había sido de 14 puntos. Se observa que la tendencia al uso de canales electrónicos es positiva pues el correo electrónico fue el más alto en todos los meses y fue estable, y las radicaciones por la página web – Sede Electrónica, mostraron aumento mes a mes.

## Canal Entrada



Canal Entrada

Canal	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% Participación
Correo Electrónico	1.521	1.663	1.603	4.787	34,6%
Servicio Mensajería	1.283	1.112	992	3.387	24,5%
Presencial	1.087	998	994	3.079	22,3%
Página Web	412	471	495	1.378	10,0%
Punto de Atención Virtual	371	346	488	1.205	8,7%
Llamada Telefónica	1			1	0,01%
<b>Total</b>	<b>4.675</b>	<b>4.590</b>	<b>4.572</b>	<b>13.837</b>	<b>100,00%</b>

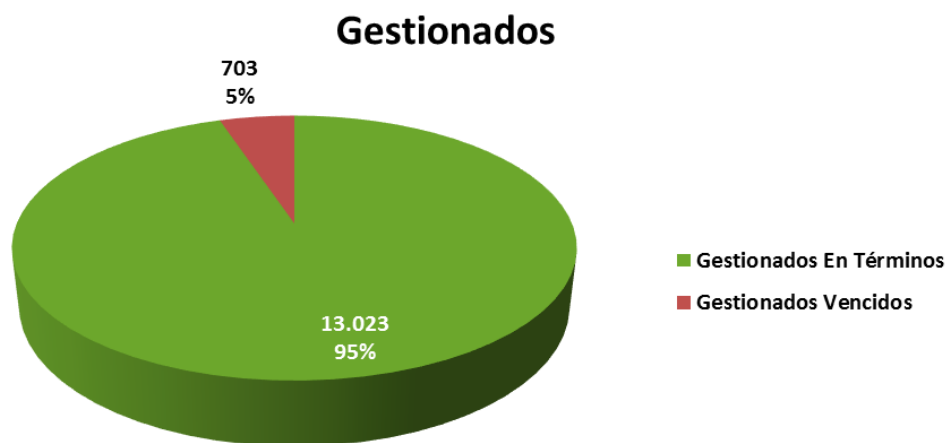
Documentic, Ingresos IV Trimestre 2018

## COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD

En el periodo estudiado, se encuentra que de las 13.837 PQRSD recibidas, se brindó respuesta a los ciudadanos durante el cuarto trimestre a 13.726 PQRSD, que corresponde al 99.20% de las peticiones realizadas por los ciudadanos, de las cuales 13.023 que representa el 94.88% se

atendieron dentro del término legal establecido y 703 que equivalen al 5.12% por fuera del mismo.

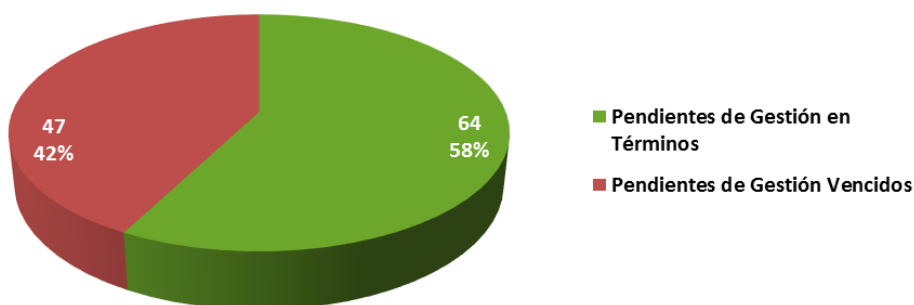
Por otra parte, del total recibido, al cierre del mes y corte del presente informe, quedaron pendientes de respuesta solamente un número de 111 PQRSFD equivalentes al 0.80%, de las cuales se encontraba en términos para ser atendidas por la entidad 64, y un número de 47 radicados quedaron vencidos pendientes 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									
	Gestionados En Términos				Gestionados Vencidos				Total	% Participación
Dependencia	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Términos	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Vencidos		
Dirección de Parafiscales	889	1.145	1.787	3.821	64	22	139	225	4.046	29,5%
Dirección de Servicios Integrados	1.406	1.307	987	3.700	108	36	36	180	3.880	28,3%
Dirección de Pensiones	1.083	1.099	792	2.974	47	5	16	68	3.042	22,2%
Dirección de Soporte y Desarrollo	794	730	558	2.082	46	15	42	103	2.185	15,9%
Dirección Jurídica	147	216	83	446	91	14	22	127	573	4,2%
Total General	4.319	4.497	4.207	13.023	356	92	255	703	13.726	100,0%

Documentic, Ingresos IV Trimestre 2018

## Pendientes de Gestión



	Pendientes de Gestión									
	Pendientes de Gestión en Términos				Pendientes de Gestión Vencidos				Total	% Participación
Dependencia	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Términos	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Vencidos		
Dirección Jurídica			64	64			33	33	97	87,4%
Dirección de Servicios Integrados				0			9	9	9	8,1%
Dirección de Parafiscales				0		1	2	3	3	2,7%
Dirección de Soporte y Desarrollo				0			2	2	2	1,8%
Dirección de Pensiones				0				0	0	0,0%
Total General	0	0	64	64	0	1	46	47	111	100,0%

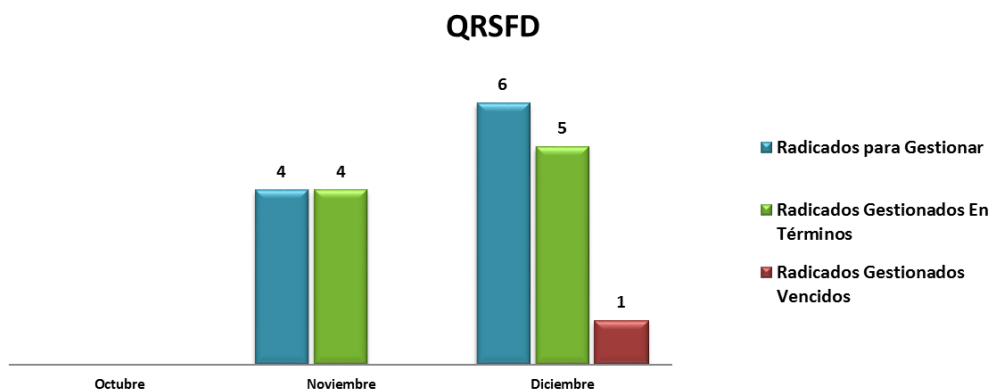
Documentic, Ingresos IV Trimestre 2018

## DETALLE DE LA QRSFD

La Unidad durante el cuarto trimestre en 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	Ingresos QRSFD				
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% Participación
Felicitaciones		2	4	6	60,0%
Quejas		1	2	3	30,0%
Reclamos		1		1	10,0%
<b>Total General</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>100,0%</b>

Documentic, Ingresos IV Trimestre 2018



Las QRSFD, son enfocadas directamente en la percepción por la buena o mala atención por parte de nuestros funcionarios en los canales de atención, predominando las felicitaciones y un mínimo de casos por tema de funcionamiento u horarios de los canales de atención.

A continuación se expone el detalle de los casos recibidos:

2018200503855462 queja por considerar errada la información sobre la forma de solicitar información en favor de un tercero y no poder radicar su petición por el formulario Escribanos de la página web

2018500503529012 reclamo en cuanto al servicio de expedición de certificados pensionales y horario de atención el punto presencial.

2018500503615612 felicitación por la excelente asesoría y por la calidad de las instalaciones del punto presencial.

2018500503794002 felicitación por la atención y asesoría en el punto presencial. En la tipificación el asesor erradamente la catalogó como una queja.



2018500503982792 felicitación por la excelente asesoría y por la calidad de las instalaciones del punto presencial. En la tipificación el asesor erradamente la catalogó como una queja. En la tipificación el asesor erradamente la catalogó como una queja.

2018500503982862 felicitación por la atención y asesoría en el punto presencial. En la tipificación el asesor erradamente la catalogó como una queja.

2018500504041802 felicitación por la atención y asesoría en el punto presencial.

2018500504041882 felicitación por la atención y asesoría en el punto presencial. En la tipificación el asesor erradamente la catalogó como una queja.

2018500504141062 queja por mala atención en el punto presencial.

2018700104219272 queja por mala atención en el punto de atención virtual.

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

Canal	Canal Entrada QRSFD				
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% Participación
Presencial		3	5	8	80,0%
Servicio Mensajería			1	1	10,0%
Correo Electrónico		1		1	10,0%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>100,0%</b>

Documentic, Ingresos IV 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.

IV 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	2.253	79	2.147	98	8	0

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