

INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS

Enero - Junio 2018



	INFORME FINAL	CÓDIGO:	GCE-FMT-IF
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	03/03/2015

ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES

INFORME DE SEGUIMIENTO SEMESTRAL A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

INFORME No. OCI-2018-045

FECHA: 30/OCT/2018

Emitido por:

Judith Alejandra Vargas López - Jefe Oficina de Control Interno


Elaboró: Edwin Alexander Barrera

Revisó: Paola Galvis García

	INFORME FINAL	CÓDIGO:	GCE-FMT-IF
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	03/03/2015

CONTENIDO:

I.	OBJETIVOS
II.	ALCANCE
III.	MARCO NORMATIVO
IV.	INFORME ESTADÍSTICO
V.	OTRAS ACTIVIDADES OBSERVADAS Y EVALUADAS
VI.	CONCLUSIONES
VII.	RECOMENDACIONES

	INFORME FINAL	CÓDIGO:	GCE-FMT-IF
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	03/03/2015

I. OBJETIVOS

Realizar seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que los ciudadanos y las demás partes interesadas interponen ante Colpensiones, con el fin de presentar la gestión realizada por la Entidad (por canal, por tipo, por gerencia, etc.) para dar respuesta a las peticiones presentadas.

II. ALCANCE


Corresponde a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas por la Ciudadanía ante Colpensiones, durante el período comprendido entre el 1º de enero al 30 de junio de 2018, y a otros aspectos observados y evaluados en los procesos de recepción, consolidación, análisis y reporte de las PQRS.

III. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia - Art. 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.
- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 1166 de 2016 “Por el cual se adiciona el 12 al título 3 de la parte 2 del libro 2 del decreto 1069 de 2015”, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

IV. INFORME ESTADÍSTICO

De acuerdo con la base de datos suministrada por la Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS, se recibieron durante el primer semestre de 2018 un total de 164,026 PQRS, y por BEPS para el mismo periodo se recibieron un total de 1,512 PQRS.

	INFORME FINAL	CÓDIGO:	GCE-FMT-IF
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	03/03/2015

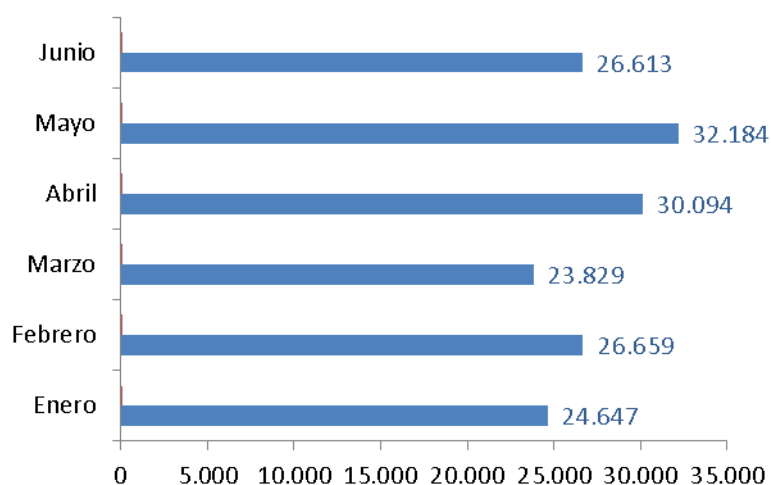
A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada:

1. PQRS RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE DE 2018

1.1 PQRS Régimen de Prima Media (en adelante RPM)

El número de PQRS ciudadanas de RPM durante el primer semestre, presentó el siguiente comportamiento:

Gráfica 1: Comportamiento PQRS primer semestre 2018



De acuerdo con la gráfica 1, se observa que en el mes de mayo se presentó la mayor recepción de PQRS con 32,184 radicados, equivalentes a un 20% del total recibido durante el primer semestre de 2018 (164,026), seguido del mes de abril con un 18% (30,094) y febrero y junio con una participación del 16% (26,600 aprox.).

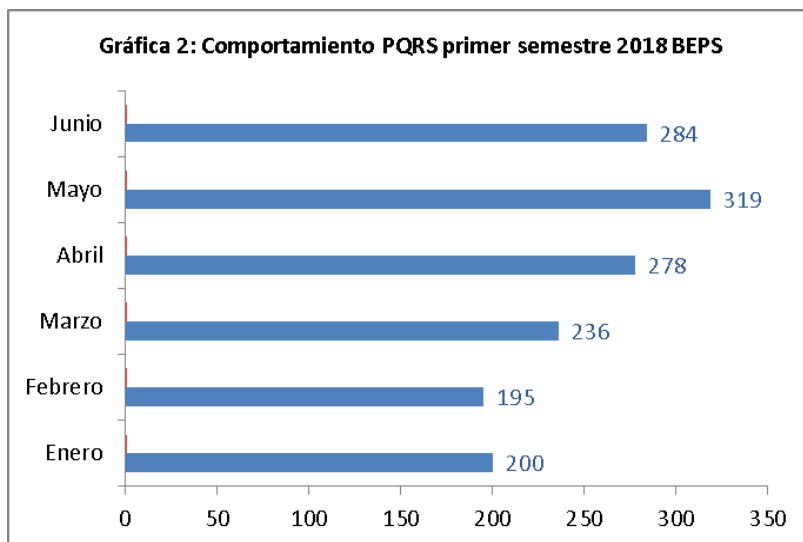
Fuente: Dirección de Administración de Solicitudes y
Base de información: Base_PQRSRecib_Ene_Jun_18

1.2 PQRS Beneficios Económicos Periódicos (BEPS)

El número de PQRS ciudadanas de BEPS durante el segundo semestre, presentó el siguiente comportamiento:

	INFORME FINAL	CÓDIGO:	GCE-FMT-IF
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	03/03/2015

De acuerdo a la gráfica 2, en cuanto a BEPS, se observa que el mes de mayo registra la mayor cantidad de requerimientos recibidos, equivalentes al 21% (319) del total recibido durante el primer semestre (1,512), seguido de los meses de junio (284) y abril (278), con una participación del 19% y 18%, respectivamente.



Fuente: Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS
Base de información: Base_BEPS_Enero_Junio2018

2. PQRS RECIBIDAS POR CANAL DE COMUNICACIÓN


2.1 PQRS RPM

Colpensiones dispone de diferentes canales de comunicación (PAC, contact center, página web), para que la ciudadanía presente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

Se observa que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer las PQRS es el módulo de radicación en puntos de atención al ciudadano (PAC), con un porcentaje del 90.82% (148,970), seguido de la página web, con un porcentaje del 9.14% (14,987).

Tabla 1: Comportamiento PQRS RPM primer semestre 2018		
Canal de Radicación	Nº	%
PAC Colpensiones	148,970	90,82%
Página Web	14,987	9,14%
Contact center y verbal	69	0,04%
Total general	164,026	100%

Fuente: Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS
Base de información: Base_PQRSRecib_Ene_Jun_18

	INFORME FINAL	CÓDIGO:	GCE-FMT-IF
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	03/03/2015

2.2 PQRS BEPS

El medio más utilizado por la ciudadanía para interponer las PQRS BEPS es el Punto de atención BEPS con un porcentaje del 55% (826), seguido de los PAC Colpensiones, con un porcentaje del 26% (394).

Tabla 2: Comportamiento PQRS BEPS primer semestre 2018

Canal de Radicación	Cantidad	%
Punto atención BEPS	826	54.6%
PAC Colpensiones	394	26.1%
Contact center	184	12.2%
Página WEB	108	7.1%
Total general	1,512	100%

Fuente: Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS

Base de información: Base_BEPS_Enero_Junio2018

3. PQRS RECIBIDAS POR TIPO DE REQUERIMIENTO

3.1 PQRS RPM

Los tipos de requerimiento que representan el 98,5% del total de peticiones recibidas durante el segundo semestre de 2017 son “Petición”, con el 88,7% (145,425) y “Reclamo” con una participación del 9,8% (16,112).

Tabla 3: Comportamiento PQRS RPM primer semestre 2018

Tipo PQRS	Total general	%
Petición	145,425	88.7%
Reclamo	16,112	9.8%
Otros (queja, felicitación, denuncia, sugerencia)	2,489	1.5%
Total general	164,026	100%

Fuente: Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS

Base de información: Base_PQRSRecib_Ene_Jun_18

3.2. PQRS BEPS

Los tipos de requerimiento que representan el 98.6% del total de peticiones BEPS recibidas durante el primer semestre de 2018 son “Petición”, con el 68% (1,028) y “Reclamo” con una participación del 30.6% (462).

	INFORME FINAL	CÓDIGO:	GCE-FMT-IF
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	03/03/2015

Tabla 4: Comportamiento PQRS BEPS primer semestre 2018

Tipo	Cantidad	%
Petición	1,028	68.0%
Reclamo	462	30.6%
Queja	17	1.1%
Felicitación	5	0.3%
Total general	1,512	100%

Fuente: Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS
Base de información: Base_BEPS_Enero_Junio2018

4. ESTADO DE LAS PQRS RECIBIDAS

4.1 PQRS RPM

Del periodo comprendido entre el 1º de enero a 30 de junio de 2018, el 93,8% (153,872) de las PQRS recibidas se encontraban en estado “Cerrado” y el 6,2% (10,154) en estado “Activo”, y de este último estado se encontraban vencidas 1.007 PQRS, es decir el 0,6% del total:

Tabla 5: Comportamiento estado PQRS RPM primer semestre 2018

Tipo	Cantidad	%
Cerrado	153,872	93.8%
Activo – En término	9,147	5.6%
Activo – Vencido	1,007	0.6%
Total general	164,026	100%

Fuente: Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS
Base de información: Base_PQRSRecib_Ene_Jun_18


4.2. PQRS BEPS

A 30 de junio de 2018 el 92,8% (1,403) de las PQRS BEPS recibidas se encontraban en estado “Cerrado” y el 7,2% (109) en estado “Activo”:

Tabla 6: Comportamiento estado PQRS BEPS primer semestre 2018

Estado	No. Peticiones	%
Cerrado	1,403	92.8%
Activo – En término	109	7.2%
Total general	1,512	100%

Fuente: Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS
Base de información: Base_BEPS_Enero_Junio2018

	INFORME FINAL	CÓDIGO:	GCE-FMT-IF
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	03/03/2015

5. PQRS RECIBIDAS POR GERENCIA

En la siguiente tabla se presenta la información de PQRS recibidas por gerencia, que suministra el reporte BIZAGI en la columna identificada como “Área de la Tipología”:

Tabla 7: Comportamiento PQRS RPM primer semestre 2018		
Tipo	Cantidad	%
Gcia Nal. de Servicio al Ciudadano	30,281	18.5%
Gcia Nal. de Gestión Documental	23,760	14.5%
Gcia Nal. de Aportes y Recaudo	19,788	12.1%
Gcia Nal. de PQRS	18,342	11.2%
Gcia Nal. de Reconocimiento	16,182	9.9%
Gcia Nal. de Operaciones	15,152	9.2%
Medicina Laboral	8,424	5.1%
Vicep. de Servicio al Ciudadano	8,352	5.1%
Gcia Nal. de Nómina	8,274	5.0%
Gcia Nal. de Atención al Afiliado	7,297	4.4%
Gcia Nal. de Defensa Judicial	3,668	2.2%
Gcia Nal. de Ingresos y Egresos	2,427	1.5%
Otras Gerencias	2,079	1.3%
Total general	164,026	100%

Fuente: Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS
Base de información: Base_PQRSRecib_Ene_Jun_18


De acuerdo a la información presentada en la tabla anterior, se observa que en el sistema de información BIZAGI aún no está actualizado el nombre de las nuevas Gerencias y Direcciones establecidas en el Acuerdo 131 del 26 de abril de 2018 de la entidad, lo cual puede generar un riesgo de asignación inadecuada en la responsabilidad por área para su atención y dificulta realizar un análisis sobre las PQRS recibidas y atendidas por las áreas actuales.

V. OTRAS ACTIVIDADES OBSERVADAS Y EVALUADAS

A. CREACIÓN GRUPO “BACK PQRS”

Con ocasión de la entrada del nuevo modelo de orientación y asesoría, y con el propósito de centralizar la atención de las PQRS recibidas por la entidad, en el mes de mayo de 2018 se creó el grupo “Back PQRS” para el análisis y gestión de aproximadamente 1.300 PQRS recibidas a diario.

El grupo actualmente está conformado por 50 analistas, quienes se encuentran ubicados en el 8º piso del Edificio Aurora (17 analistas) y en la Calle 94 (33 analistas)

	INFORME FINAL	CÓDIGO:	GCE-FMT-IF
		VERSIÓN:	1.0
		FECHA:	03/03/2015

B. CONSISTENCIA BASES DE DATOS

Para verificar la integridad de la base de datos de PQRS del 1er semestre de 2018, suministrada por la Dirección de Administración de Solicitudes, se seleccionó una muestra aleatoria a través de la herramienta ACL de 593 registros de una población total de 164.026, con un nivel de confianza del 95%, límite máximo de errores del 2% y tasa de errores previstos del 1%, y se solicitó a la Gerencia de Sistemas Integrados de Gestión suministrar la información registrada en Bizagi, asociada a los 593 casos tomados como muestra. En la revisión de la muestra seleccionada, se observó consistencia entre la información de las bases de datos comparadas.

VI. CONCLUSIONES

1. Frente al primer semestre del año 2017, se presentó una disminución general del 4% en la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la Entidad. En el siguiente cuadro se presenta el detalle de lo mencionado:

Tabla 9: Comportamiento estado de peticiones primer semestre 2017 Vs primer semestre 2018			
Nº PQRS 1er Sem. 2017	Nº PQRS 1er Sem. 2018	Disminución	Variación %
170,864	164,026	(6,838)	-4.0%

Fuente: Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS

2. En el sistema de información BIZAGI aún no se ha actualizado el nombre de las nuevas Gerencias y Direcciones de acuerdo a la estructura definida en el proceso de Fortalecimiento Institucional.

VII. RECOMENDACIÓN

Actualizar el nombre de las Gerencias y Direcciones de la entidad en el sistema de información BIZAGI, tal y como quedaron establecidas en el Acuerdo 131 del 26 de abril de 2018, para garantizar que la responsabilidad en la respuesta sea asumida por el área a la que efectivamente le corresponde y así evitar que existan PQRS sin área responsable.

Atentamente,

JUDITH ALEJANDRA VARGAS LÓPEZ
Jefe Oficina de Control Interno