

	<b>INFORME FINAL</b>	<b>CÓDIGO:</b>	GCE-FMT-IF
		<b>VERSIÓN:</b>	1.0
		<b>FECHA:</b>	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-2017-053

FECHA: (19/SEP/2017)

**Emitido por:**

Judith Alejandra Vargas López - Jefe Oficina de Control Interno

**Elaboró:** Edwin Alexander Barrera

**Revisó:** Orlando Correa Núñez

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

CONTENIDO:

I.	OBJETIVOS
II.	ALCANCE
III.	MARCO NORMATIVO
IV.	RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO
V.	CONCLUSIONES

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

## I. OBJETIVOS

Realizar seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante Colpensiones y a su programa de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS, 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 y efectuar las recomendaciones que sean necesarias.

## II. ALCANCE

Corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones interpuestas por la Ciudadanía ante Colpensiones y a su programa de Beneficios Económicos Periódicos - BEPS, durante el período comprendido entre el 1º de enero al 30 de junio de 2017.

## 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”.

## IV. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

De acuerdo con la base de datos suministrada por la Dirección de Prospectiva y Estudios, en Colpensiones se recibieron durante el primer semestre de 2017 un total de 170.864 PQRS, y para BEPS, de acuerdo a información suministrada por la Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS, para el mismo periodo se recibieron un total de 1.401 PQRS.

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

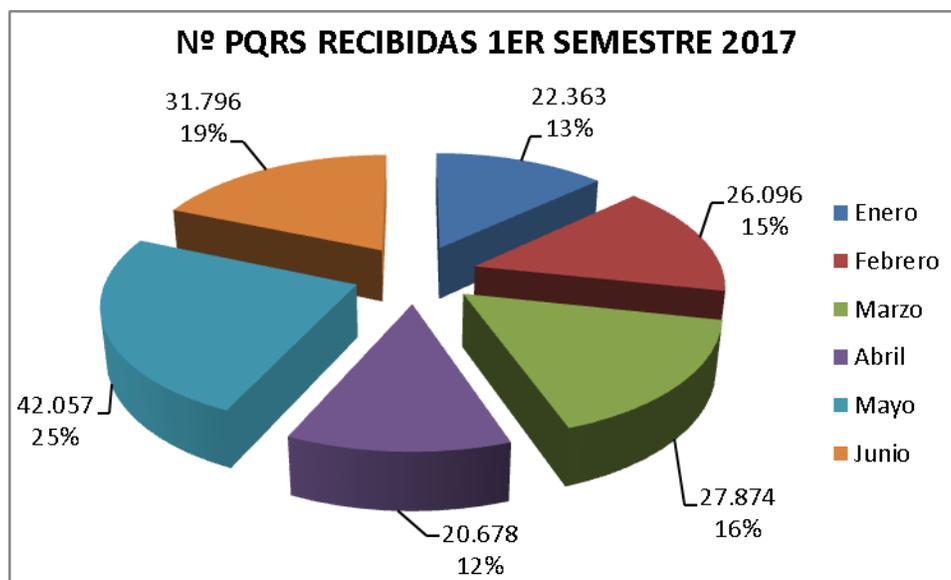
	<b>INFORME FINAL</b>	<b>CÓDIGO:</b>	GCE-FMT-IF
		<b>VERSIÓN:</b>	1.0
		<b>FECHA:</b>	03/03/2015

### 1. PETICIONES RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE DE 2017

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

MES	Nº. DE PQRS	%
ENERO	22.363	13%
FEBRERO	26.096	15%
MARZO	27.874	16%
ABRIL	20.678	12%
MAYO	42.057	25%
JUNIO	31.796	19%
<b>TOTAL PQRS PRIMER SEMESTRE 2017</b>	<b>170.864</b>	<b>100%</b>

Fuente: Dirección de Prospectiva y Estudios

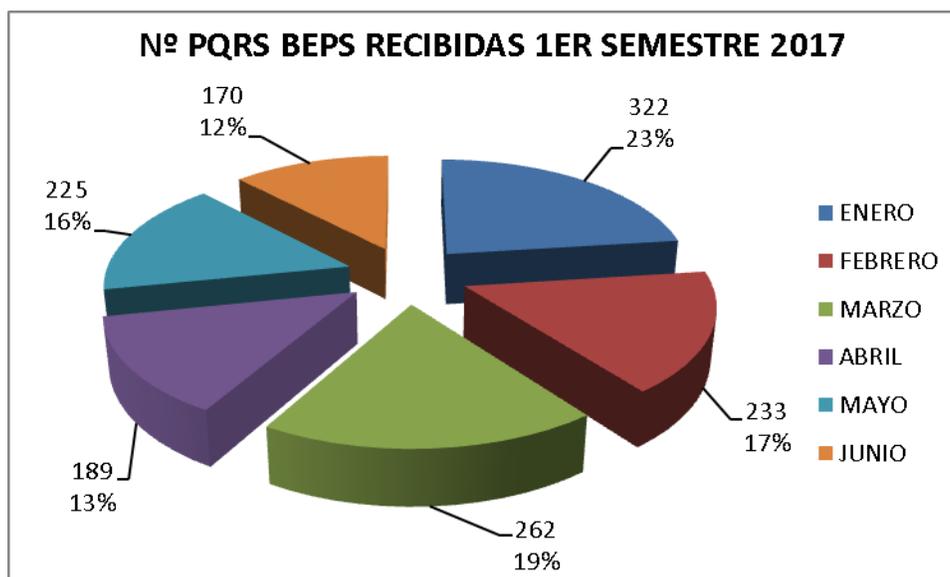


De acuerdo con lo anterior, se observa que el mes de mayo registra la mayor cantidad de requerimientos recibidos, equivalentes al 25% (42.057) del total recibido durante el primer semestre (170.864), seguido de los meses de junio con un 19% (31.796) y marzo con una participación del 16% (27.874).

## PETICIONES BEPS

MES	Nº. DE PQRS BEPS	%
ENERO	322	23%
FEBRERO	233	17%
MARZO	262	19%
ABRIL	189	13%
MAYO	225	16%
JUNIO	170	12%
<b>TOTAL PQRS BEPS PRIMER SEMESTRE 2017</b>	<b>1.401</b>	<b>100%</b>

Fuente: Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS



En cuanto a BEPS, se observa que el mes de enero registra la mayor cantidad de requerimientos recibidos, equivalentes al 23% (322) del total recibido durante el primer semestre (1.401), seguido de los meses de marzo con un 19% (262) y febrero con una participación del 17% (233).

## 2. PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN

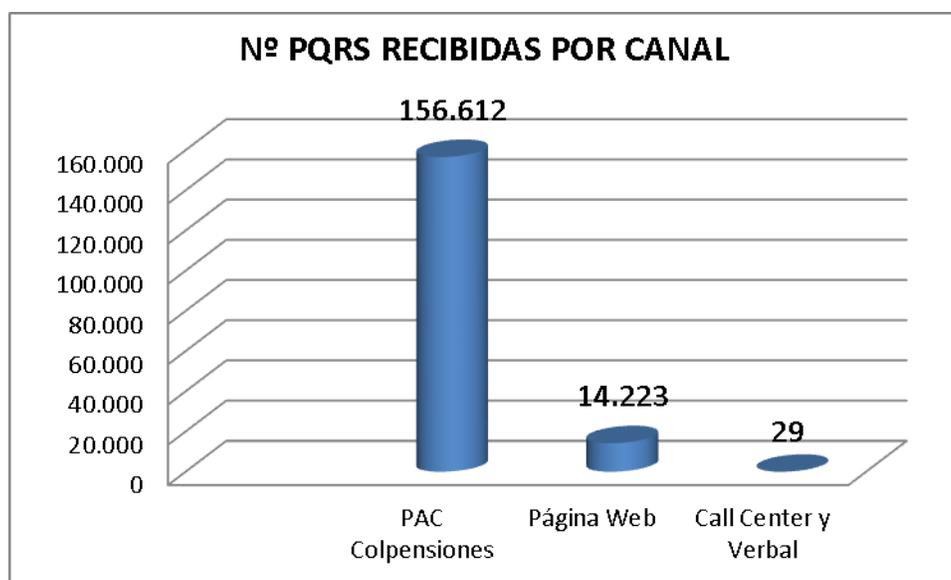
Colpensiones dispone de diferentes canales de comunicación (módulo de radicación, teléfono, página web), para que la ciudadanía presente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

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

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 91,7% (156.512), seguido de la página web, con un porcentaje del 8,3% (14.223).

CANAL	Nº. DE PQRS	%
PAC COLPENSIONES	156.612	91,66%
PÁGINA WEB	14.223	8,32%
CALL CENTER Y VERBAL	29	0,01%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>170.864</b>	<b>100%</b>

Fuente: Dirección de Prospectiva y Estudios



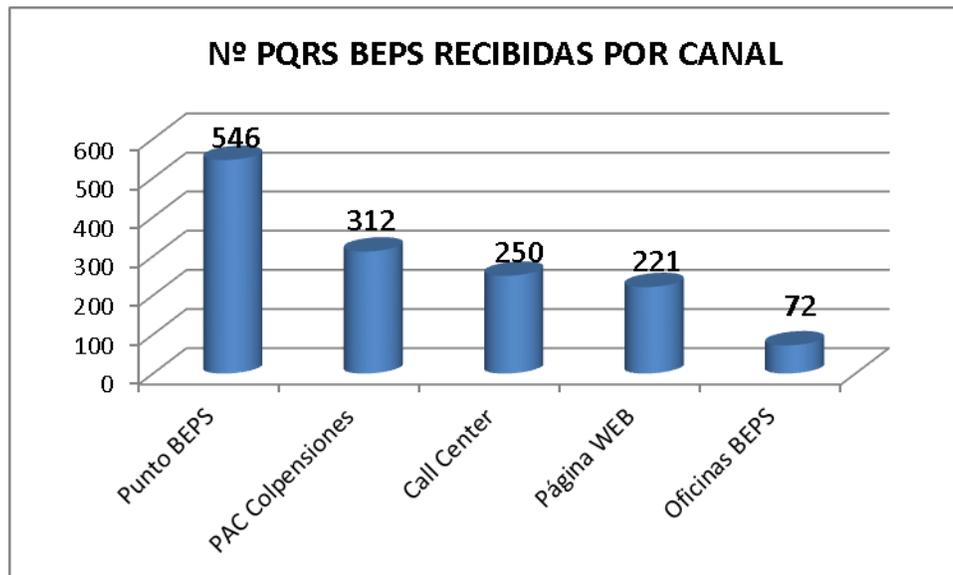
### *PETICIONES BEPS*

El medio más utilizado por la ciudadanía para interponer las PQRS BEPS es el Punto BEPS con un porcentaje del 39% (546), seguido de los PAC Colpensiones, con un porcentaje del 22,3% (312).

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

CANAL	Nº. DE PQRS	%
PUNTO BEPS	546	39,0%
PAC COLPENSIONES	312	22,3%
CALL CENTER	250	17,8%
PÁGINA WEB	221	15,8%
OFICINAS BEPS	72	5,1%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.401</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS

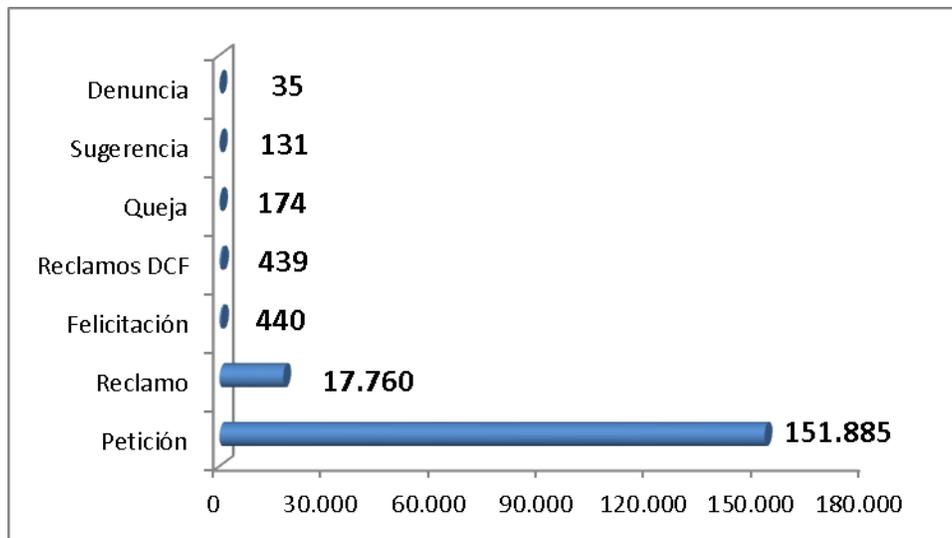


### 3. PETICIONES RECIBIDAS POR TIPO DE REQUERIMIENTO

Los tipos de requerimiento que representan el 99% del total de peticiones recibidas durante el primer semestre de 2017 son “Petición”, con el 89% (151.885) y “Reclamo” con una participación del 10% (17.760).

TIPO PETICIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
PETICIÓN	151.885	88,9%
RECLAMO	17.760	10,4%
FELICITACIÓN	440	0,3%
RECLAMOS DEFENSOR CONSUMIDOR FINANCIERO	439	0,3%
QUEJA	174	0,1%
SUGERENCIA	131	0,1%
DENUNCIA	35	0,0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>170.864</b>	<b>100%</b>

Fuente: Dirección de Prospectiva y Estudios



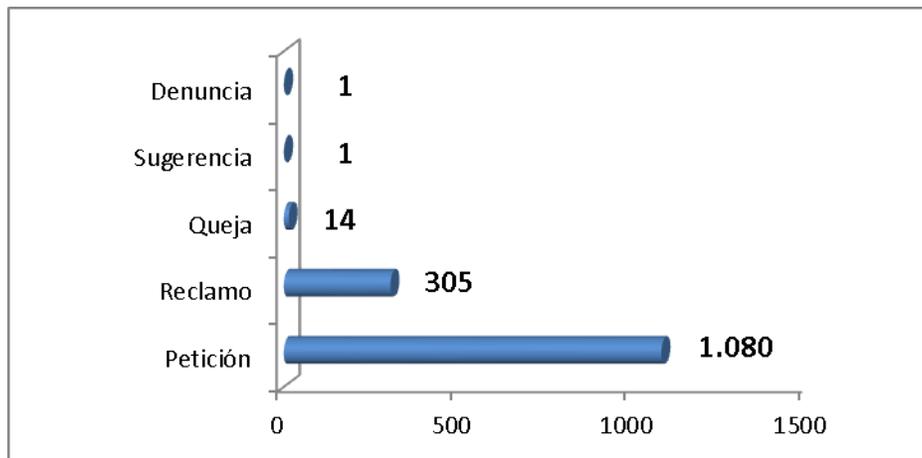
### PETICIONES BEPS

Los tipos de requerimiento que representan el 99% del total de peticiones BEPS recibidas durante el primer semestre de 2017 son “Petición”, con el 77% (1.080) y “Reclamo” con una participación del 22% (305).

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

TIPO PETICIÓN	CANTIDAD DE PETICIONES	%
PETICIÓN	1.080	77,09%
RECLAMO	305	21,77%
QUEJA	14	1,00%
SUGERENCIA	1	0,07%
DENUNCIA	1	0,07%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.401</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS



#### 4. ESTADO DE LAS PETICIONES RECIBIDAS

A 30 de junio de 2017 el 97,4% (166.406) de las peticiones recibidas se encontraban en estado “Terminado” y el 2,6% (4.431) en estado “Activo”, como lo presenta la siguiente tabla:

ESTADO	Nº PETICIONES	%
TERMINADO	166.406	97,39%
ACTIVO	4.431	2,59%
ANULADO	27	0,02%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>170.864</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Dirección de Prospectiva y Estudios

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

## PETICIONES BEPS

A 30 de junio de 2017 el 94% (1.317) de las peticiones BEPS recibidas se encontraban en estado "Terminado" y el 6% (84) en estado "Activo":

ESTADO	Nº PETICIONES	%
TERMINADO	1.317	94%
ACTIVO	84	6%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.401</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Dirección de Administración de Solicitudes y PQRS

## 5. PETICIONES RECIBIDAS POR GERENCIA

Las Gerencias de Colpensiones que recibieron mayor número de peticiones durante el primer semestre de 2017, son: la Gerencia Nacional de Servicio al Ciudadano, registrando un 36,3% (62.000), seguidas de la Gerencia Nacional de Gestión Documental con una participación del 15% (25.574), Gerencia Nacional de Operaciones con el 14,2% (24.285) y la Gerencia Nacional de Reconocimiento con una participación del 10,2% (17.441) del total de peticiones recibidas.

En conclusión, las primeras cuatro gerencias de la lista, concentran el 75,7% del total de peticiones recibidas durante el primer semestre de 2017.

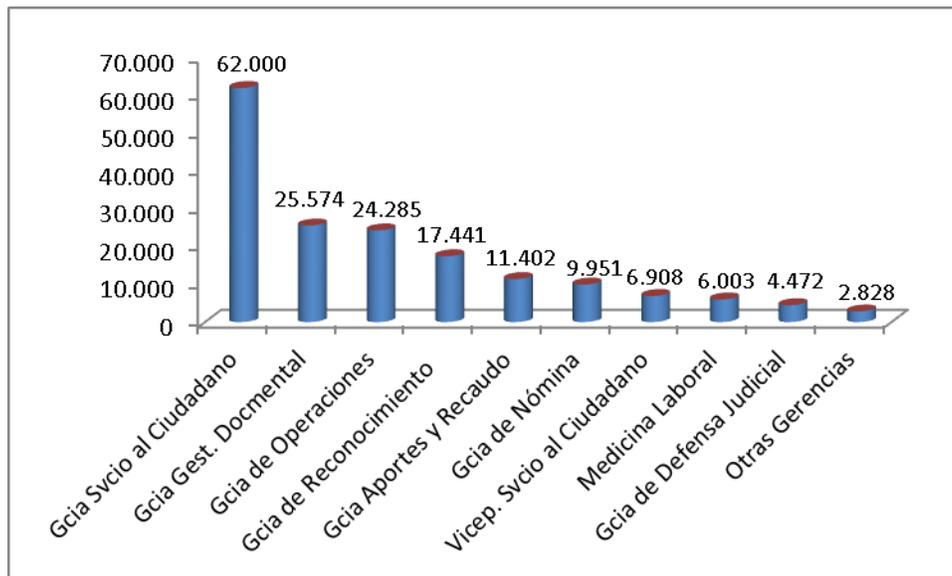
A continuación se presenta el número de peticiones recibidas por cada gerencia durante el primer semestre de 2017:

GERENCIA	Nº PETICIONES	%
GERENCIA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	62.000	36,3%
GERENCIA NACIONAL DE GESTION DOCUMENTAL	25.574	15,0%
GERENCIA NACIONAL DE OPERACIONES	24.285	14,2%
GERENCIA NACIONAL DE RECONOCIMIENTO	17.441	10,2%
GERENCIA NACIONAL DE APORTES Y RECAUDO	11.402	6,7%
GERENCIA NACIONAL DE NÓMINA	9.951	5,8%
VICEPRESIDENCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	6.908	4,0%

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

GERENCIA	Nº PETICIONES	%
GCIA DE RECONOCIMIENTO - MEDICINA LABORAL	6.003	3,5%
GERENCIA NACIONAL DE DEFENSA JUDICIAL	4.472	2,6%
OTRAS GERENCIAS	2.828	1,7%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>170.864</b>	<b>100%</b>

Fuente: Dirección de Prospectiva y Estudios



## V. CONCLUSIONES

1. Durante el primer semestre de 2017, la Entidad recibió un total de 170.864 peticiones, de las cuales se encontraron en estado terminado el 97,4%, es decir, 166.406 peticiones ciudadanas, el 2,6% restante (4.431), permanecían activas a 30 de junio de 2017.
2. Frente al mismo periodo del año 2016, se presentó una disminución general del 4% en la recepción de peticiones en la Entidad. En el siguiente cuadro se presenta el detalle de lo mencionado:

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

ESTADO	Nº PQRS 2016	Nº PQRS 2017	DIFERENCIA	VARIACIÓN %
TERMINADO	173.780	166.406	-7.374	-4,24%
ACTIVO	3.846	4.431	585	15,21%
ANULADO	26	27	1	3,85%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>177.652</b>	<b>170.864</b>	<b>-6.788</b>	<b>-3,82%</b>

3. Con respecto al primer semestre de 2016, en el siguiente cuadro se presenta la variación en la recepción de peticiones, en las gerencias que más peticiones reciben en la Entidad:

GERENCIA	Nº PQRS 2016	Nº PQRS 2017	DIFERENCIA	VARIACIÓN %
GERENCIA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	71.983	62.000	-9.983	-13,87%
GERENCIA NACIONAL DE RECONOCIMIENTO	23.023	17.441	-5.582	-24,25%
GERENCIA NACIONAL DE GESTION DOCUMENTAL	19.593	25.574	5.981	30,53%
GERENCIA NACIONAL DE OPERACIONES	17.032	24.285	7.253	42,58%
GERENCIA NACIONAL DE DEFENSA JUDICIAL	11.711	4.472	-7.239	-61,81%
GERENCIA NACIONAL DE APORTES Y RECAUDO	11.164	11.402	238	2,13%
GERENCIA NACIONAL DE NÓMINA	8.591	9.951	1.360	15,83%
VICEPRESIDENCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	7.501	6.908	-593	-7,91%
MEDICINA LABORAL	4.574	6.003	1.429	31,24%
OTRAS GERENCIAS	2.480	2.828	348	14,03%
<b>TOTAL GERENCIAS</b>	<b>177.652</b>	<b>170.864</b>	<b>-6.788</b>	<b>-3,82%</b>

Atentamente,

**JUDITH ALEJANDRA VARGAS LÓPEZ**  
Jefe Oficina de Control Interno