

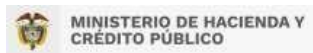
# INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES y DENUNCIAS

---

*ABRIL - MAYO - JUNIO DE 2023*

*ELABORADO  
JULIO 2023 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, felicitaciones y denuncias-PQRSFD, 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 obediencia 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 y la LEY 2207 de 2022.

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

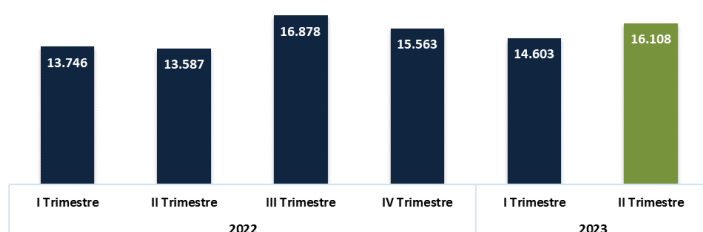
La primera parte se constituye en un análisis comparativo de las cifras reportadas durante el año 2022 y el primer y segundo trimestre de 2023, como punto de referenciacomparativo para la anualidad de 2022, la segunda parte corresponde al actual trimestre informando sobre el número de ingresos de peticiones, distribución por áreas, comportamiento de la gestión en cuanto al cumplimiento de términoslegales y canales de atención de preferencia de los ciudadanos, la tercera parteinforma sobre las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, y la cuarta parte corresponde al Informe de Solicitudes de Información que ha recibido la Unidad durante el periodo y su correspondiente gestión.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN

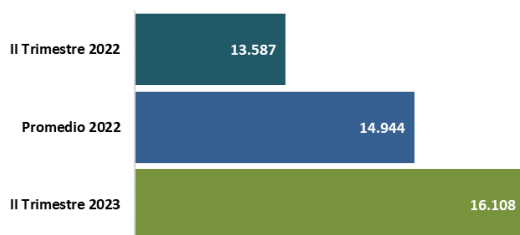
## PARTE I

### ANÁLISIS COMPARATIVO INFORME TRIMESTRAL PQRSFD

Realizando un análisis comparativo entre el año 2022, así como los dos trimestres del año 2023, se encuentra que el número de solicitudes que ingresan a la Unidad de Pensiones y Parafiscales, tiene un incremento en el año 2023, respecto al mismo periodo del año pasado del 12.35% como se muestra en la gráfica.

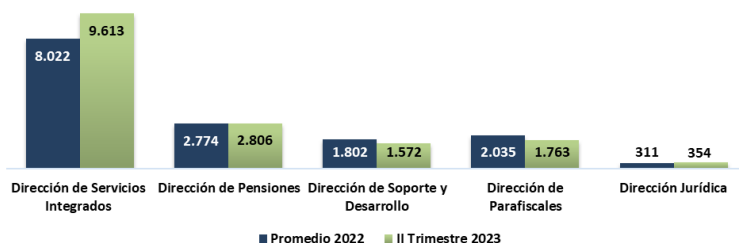


De la misma forma al revisar el promedio de ingresos del año 2022 (14.944) contra el segundo trimestre del 2023 (15.356), aumentando el promedio del año 2023.



Revisando la distribución de las solicitudes por áreas según su competencia, para el segundo trimestre de **2023**, el mayor volumen de peticiones por atender estuvo en cabeza de la Dirección de Servicios Integrados de Atención, la cual es el área competente para la administración de los canales de atención al ciudadano (presencial, electrónico y telefónico, *a excepción del canal de mensajería física*), recibiendo las diferentes solicitudes para un análisis de primer nivel, procediendo a escalar a las áreas internas las que por su naturaleza deban ser resueltas de fondo por las áreas misionales, y respondiendo las que correspondan a temas generales siendo las principales tipologías de su competencia: la información sobre las competencias de la Unidad, información sobre requisitos para adelantar trámites ante la Unidad, información de estados de trámites pensionales en curso y certificados de pensión y no pensión.

En el **segundo trimestre del año 2023**, se puede observar que se presentó un aumento del 19.83% en las peticiones que deben ser atendidas por la Dirección de Servicios Integrados de Atención, las cuales incrementaron respecto de promedio del año 2022 para la misma época.



DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN

En términos generales la Unidad de Pensiones y Parafiscales, ha dado cumplimiento a los términos legales en los que se deben atender las peticiones de los ciudadanos, para lo cual a continuación se dispone una tabla que indicando los términos legales de cada tipo de solicitud, mostrando el promedio de días en los que son atendidas las peticiones, garantizando materialmente el goce efectivo del derecho fundamental de petición establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

**Comentado [LDMR1]:** El trimestre de que año corresponde según la tabla ? Por favor colocarlo.

| Tiempo Máximo Gestión | Período Evaluado | Cantidad | Tiempo promedio respuesta (días) |
|-----------------------|------------------|----------|----------------------------------|
| 10 días               | I Trimestre      | 9.968    | 4,54                             |
|                       | II Trimestre     | 10.906   | 5,17                             |
| 15 días               | I Trimestre      | 4.304    | 10,75                            |
|                       | II Trimestre     | 4.900    | 9,21                             |
| 30 días               | I Trimestre      | 331      | 15,41                            |
|                       | II Trimestre     | 304      | 14,84                            |

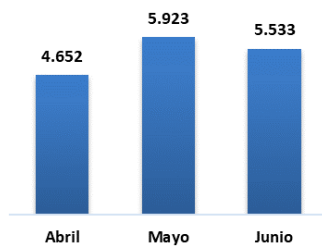
## PARTE II

### ANÁLISIS SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2023

#### INGRESOS DEL SEGUNDO TRIMESTRE POR MES

El segundo trimestre del año 2023 muestra un ingreso mensual, en donde el mes de mayo subió levemente con 5.923 radicados con respecto al mes de abril y junio.

La Unidad recibió un total de 16.108 solicitudes presentando un aumento frente al anterior trimestre en el cual ingreso había sido de 14.603. A continuación, se presenta el comportamiento de ingresos por mes, del trimestre en estudio.



#### INGRESOS DEL SEGUNDO TRIMESTRE POR ÁREA

La mayor cantidad de solicitudes recibidas lo presenta la Dirección de Servicios Integrados de Atención con el 59.7%, seguida de la Dirección de Pensiones (área misional) con el 17.4% y en tercer lugar la Dirección de Parafiscales con 10.9 %

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN

No se presenta cambio de tendencia frente al trimestre anterior.

| Dependencia                       | Radicados para Gestionar |              |              |                |                 |
|-----------------------------------|--------------------------|--------------|--------------|----------------|-----------------|
|                                   | Abril                    | Mayo         | Junio        | Total Ingresos | % Participación |
| Dirección de Servicios Integrados | 2.856                    | 3.521        | 3.236        | 9.613          | 59,7%           |
| Dirección de Pensiones            | 686                      | 1.128        | 992          | 2.806          | 17,4%           |
| Dirección de Parafiscales         | 557                      | 564          | 642          | 1.763          | 10,9%           |
| Dirección de Soporte y Desarrollo | 467                      | 548          | 557          | 1.572          | 9,8%            |
| Dirección Jurídica                | 86                       | 162          | 106          | 354            | 2,2%            |
| <b>Total General</b>              | <b>4.652</b>             | <b>5.923</b> | <b>5.533</b> | <b>16.108</b>  | <b>100,0%</b>   |

Documentic, Ingresos II Trimestre 2023

La Dirección de Servicios Integrados de Atención, se mantiene frente al trimestre anterior siendo el área con más radicados.

La Dirección de Servicios Integrados responde el mayor número de solicitudes de carácter general y solicitudes de información de estado del trámite en materia pensional.

Continúa la Dirección de Pensiones, el mayor porcentaje de peticiones son atendidas por la Subdirección de Nómina de Pensionados, relacionadas con liquidaciones detalladas de valores y demás temas relacionados con la mesada pensional y otros valores o prestaciones económicas pensionales.

Dentro de la Dirección de Parafiscales, la cual está compuesta por diferentes Subdirecciones para este trimestre el ingreso lo representa la Subdirección de Cobranzas que es el área encargada de realizar el proceso de cobro coactivo y medidas cautelares mediante comunicaciones físicas, electrónicas de los actos administrativos que expide durante este proceso lo que genera derechos de petición solicitando explicaciones y levantamientos de las medidas.

## INGRESOS DEL SEGUNDO TRIMESTRE POR CANAL DE ATENCIÓN

Con respecto a los canales de atención, se identifica que el canal de preferencia en el presente periodo no cambia frente al anterior, siendo el correo electrónico el canal de preferencia, seguido por la página web a través de Oficina Virtual, no obrando diferencia con el trimestre anterior, es decir que, para los

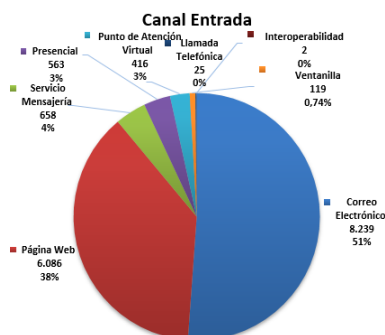
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN

meses de enero, febrero y marzo de 2023 el servicio de correo electrónico fue el más utilizado por los ciudadanos.

Comentado [LDMR2]: Separar la palabra

| Canal Entrada             |              |              |              |               |                 |
|---------------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|-----------------|
| Canal                     | Abril        | Mayo         | Junio        | Total         | % Participación |
| Correo Electrónico        | 2.098        | 3.214        | 2.927        | 8.239         | 51,1%           |
| Página Web                | 2.056        | 2.057        | 1.973        | 6.086         | 37,8%           |
| Servicio Mensajería       | 179          | 285          | 194          | 658           | 4,1%            |
| Presencial                | 161          | 186          | 216          | 563           | 3,5%            |
| Punto de Atención Virtual | 132          | 133          | 151          | 416           | 2,6%            |
| Ventanilla                | 19           | 34           | 66           | 119           | 0,7%            |
| Llamada Telefónica        | 6            | 13           | 6            | 25            | 0,2%            |
| Interoperabilidad         | 1            | 1            | 0            | 2             | 0,0%            |
| <b>Total</b>              | <b>4.652</b> | <b>5.923</b> | <b>5.533</b> | <b>16.108</b> | <b>100,00%</b>  |

Documentic, Ingresos II Trimestre 2023



Para este periodo la tendencia es el canal de formulario escribanos y correo electrónico (contactenos@ugpp.gov.co) el cual representa el 51,1%

## ESTADO ACTUAL DE LA GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DEL TRIMESTRE

### Gestionadas.

De las peticiones atendidas al comienzo del periodo, el 98% fueron atendidas con oportunidad, es decir de 15.735 dentro de los términos legales y 290 peticiones sobrepasaron el tiempo por demoras internas en el proceso de cada área competente. Se mejoró en el indicador de oportunidad en 3%



DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN



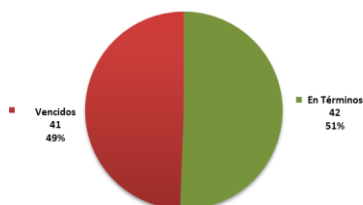
| Dependencia                       | Gestionados |       |       |                   |          |      |       |                   | Total  | % Participación |
|-----------------------------------|-------------|-------|-------|-------------------|----------|------|-------|-------------------|--------|-----------------|
|                                   | En Términos |       |       |                   | Vencidos |      |       |                   |        |                 |
|                                   | Abril       | Mayo  | Junio | Total<br>Términos | Abril    | Mayo | Junio | Total<br>Vencidos |        |                 |
| Dirección de Servicios Integrados | 2.820       | 3.447 | 3.138 | 9.405             | 35       | 72   | 92    | 199               | 9.604  | 59,9%           |
| Dirección de Pensiones            | 662         | 1.107 | 970   | 2.739             | 22       | 18   | 7     | 47                | 2.786  | 17,4%           |
| Dirección de Parafiscales         | 550         | 545   | 612   | 1.707             | 2        | 15   | 3     | 20                | 1.727  | 10,8%           |
| Dirección de Soporte y Desarrollo | 462         | 536   | 552   | 1.550             | 5        | 12   | 5     | 22                | 1.572  | 9,8%            |
| Dirección Jurídica                | 85          | 161   | 88    | 334               | 1        | 1    | 0     | 2                 | 336    | 2,1%            |
| Total General                     | 4.579       | 5.796 | 5.360 | 15.735            | 65       | 118  | 107   | 290               | 16.025 | 100,0%          |

Documentic, Ingresos II Trimestre 2023

## Pendientes de gestión.

De las peticiones que quedaron pendientes por ser atendidas al cierre del periodo que fueron un total de 83 de las cuales quedaron 41 por fuera de los tiempos de gestión.

Pendientes de Gestión



| Dependencia                       | Pendientes de Gestión |      |       |                   |          |      |       |                   | Total | % Participación |
|-----------------------------------|-----------------------|------|-------|-------------------|----------|------|-------|-------------------|-------|-----------------|
|                                   | En Términos           |      |       |                   | Vencidos |      |       |                   |       |                 |
|                                   | Abril                 | Mayo | Junio | Total<br>Términos | Abril    | Mayo | Junio | Total<br>Vencidos |       |                 |
| Dirección de Servicios Integrados | 0                     | 0    | 0     | 0                 | 1        | 2    | 6     | 9                 | 9     | 10,8%           |
| Dirección de Pensiones            | 0                     | 0    | 6     | 6                 | 2        | 3    | 9     | 14                | 20    | 24,1%           |
| Dirección de Parafiscales         | 0                     | 0    | 18    | 18                | 5        | 4    | 9     | 18                | 36    | 43,4%           |
| Dirección de Soporte y Desarrollo | 0                     | 0    | 0     | 0                 | 0        | 0    | 0     | 0                 | 0     | 0,0%            |
| Dirección Jurídica                | 0                     | 0    | 18    | 18                | 0        | 0    | 0     | 0                 | 18    | 21,7%           |
| Total General                     | 0                     | 0    | 42    | 42                | 8        | 9    | 24    | 41                | 83    | 100,0%          |

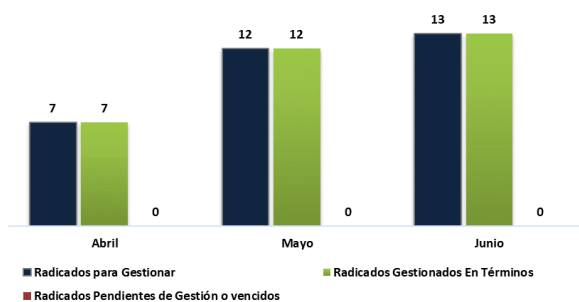
Documentic, Ingresos II Trimestre 2023

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN

### PARTE III

#### QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

En el trimestre se reportan un total de 32 QRSFD, correspondientes a 27 denuncias y 5 felicitaciones, de las cuales 25 fueron radicadas a través decorreo electrónico, 4 por canal presencial, 2 por página web y 1 por ventanilla.



| QRSFD                | Ingresos QRSFD |           |           |           |                 |
|----------------------|----------------|-----------|-----------|-----------|-----------------|
|                      | Abril          | Mayo      | Junio     | Total     | % Participación |
| Correo Electrónico   | 7              | 8         | 10        | 25        | 78,1%           |
| Presencial           | 0              | 2         | 2         | 4         | 12,5%           |
| Página Web           | 0              | 2         | 0         | 2         | 6,3%            |
| Ventanilla           | 0              | 0         | 1         | 1         | 3,1%            |
| <b>Total General</b> | <b>7</b>       | <b>12</b> | <b>13</b> | <b>32</b> | <b>100,0%</b>   |

Documentic, Ingresos II Trimestre 2023

| Canal          | Canal Entrada QRSFD |           |           |           |                 |
|----------------|---------------------|-----------|-----------|-----------|-----------------|
|                | Abril               | Mayo      | Junio     | Total     | % Participación |
| Denuncia       | 6                   | 10        | 11        | 27        | 84,4%           |
| Felicitaciones | 1                   | 2         | 2         | 5         | 15,6%           |
| <b>Total</b>   | <b>7</b>            | <b>12</b> | <b>13</b> | <b>32</b> | <b>100,0%</b>   |

Documentic, Ingresos II Trimestre 2023

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN

Las quejas recibidas, están relacionadas con el acceso a la página web, radicación en las plataformas y la atención en el canal presencial, las cuales quejas corresponden a temas operativos asignación de turnos, asesoría brindada, amabilidad del asesor, entre otros.

#### PARTE IV

#### SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 *Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones* en su artículo 11 literal H, a continuación, se presenta el informe sobre el número de solicitudes de información recibidas en la Unidad durante el presente trimestre, el cual corresponde a 5.062

| II TRIMESTRE 2023 | 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             | 5.062                           | 240   | 4.546                               | 487                         | 29                      | 0   |

\* Para conocer los tiempos de respuesta por cada radicado, remitirse a la base BD Transparencia II Trimestre 2023

Estas solicitudes de información fueron atendidas por las diferentes áreas, de acuerdo con la siguiente distribución.

| Área  | Radicados    |
|---|--------------|
| Dirección de Servicios Integrados de Atención                   | 2.358        |
| Subdirección de Gestión Documental                              | 925          |
| Subdirección de Nómina de Pensionados                           | 864          |
| Subdirección de Cobranzas                                       | 274          |
| Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales           | 185          |
| Subdirección Financiera   | 172          |
| Dirección de Parafiscales                                       | 106          |
| Subdirección Jurídica de Parafiscales                           | 82           |
| Dirección de Pensiones  | 28           |
| Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales        | 23           |
| Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales | 21           |
| Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional          | 19           |
| Subdirección Jurídica Pensional                                 | 4            |
| Dirección de Gestión de Tecnologías de La Información           | 1            |
| <b>Total general</b>  | <b>5.062</b> |

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN

Las solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad por temas de competencias legales fueron un total de 176, de las cuales el mayor porcentaje de traslados lo representan en su orden: Consorcio FOPEP, Ministerio de Salud, Ministerio de Trabajo y Colpensiones en la siguiente gráfica se muestran las entidades a las que mayores traslados se enviaron, de las cuales las primeras 4 representan el 82%.

| Entidad Traslado   | Radicados  |
|--|------------|
| CONSORCIO FOPEP  | 91         |
| MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL.                                      | 24         |
| MINISTERIO DE TRABAJO  | 17         |
| ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES                    | 12         |
| CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA  | 8          |
| MINISTERIO DE SALUD GRUPO DE ENTIDADES LIQUIDADAS                        | 8          |
| MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL                             | 6          |
| SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA - SUPERFINANCIERA                | 4          |
| PATRIMONIO AUTONOMO DE REMANENTES TELECOM Y TELEASOCIADAS EN LIQUIDACION | 3          |
| MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO                              | 3          |
| <b>Total general</b>   | <b>176</b> |

En los anteriores términos la Dirección de Servicios Integrados de Atención presenta a la ciudadanía el informe de PQRSFD del trimestre correspondiente.