

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

ENERO - FEBRERO - MARZO DE 2023

ELABORADO

ABRIL 2023 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, 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.

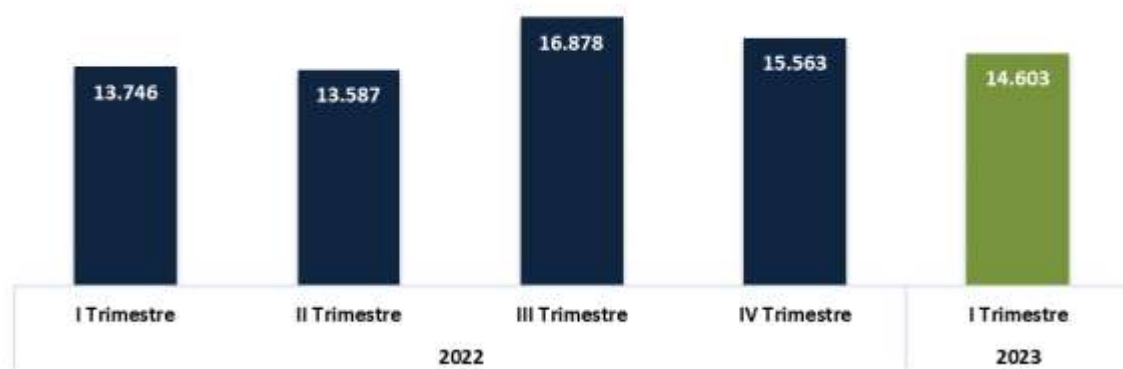
El presente informe se publica trimestralmente en la página web de la Unidad de Pensiones y Parafiscales, en adelante la Unidad y consta de cuatro partes.

La primera parte se constituye en un análisis comparativo de las cifras reportadas durante el año 2022 y el primer trimestre de 2023, como punto de referencia comparativo 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 términos legales y canales de atención de preferencia de los ciudadanos, la tercera parte informa 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.

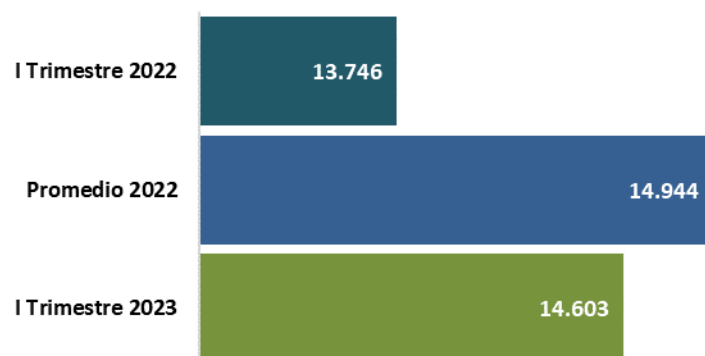
PARTE I

ANÁLISIS COMPARATIVO INFORME TRIMESTRAL PQRSF

Realizando un análisis comparativo entre el año 2022, así como del primer trimestre del año 2023, se encuentra que el número de solicitudes que ingresan a la Unidad de Pensiones y Parafiscales, tiene un incremento en el primer trimestre del año 2023, respecto al mismo periodo del año pasado del 6.23% como se muestra en la gráfica.



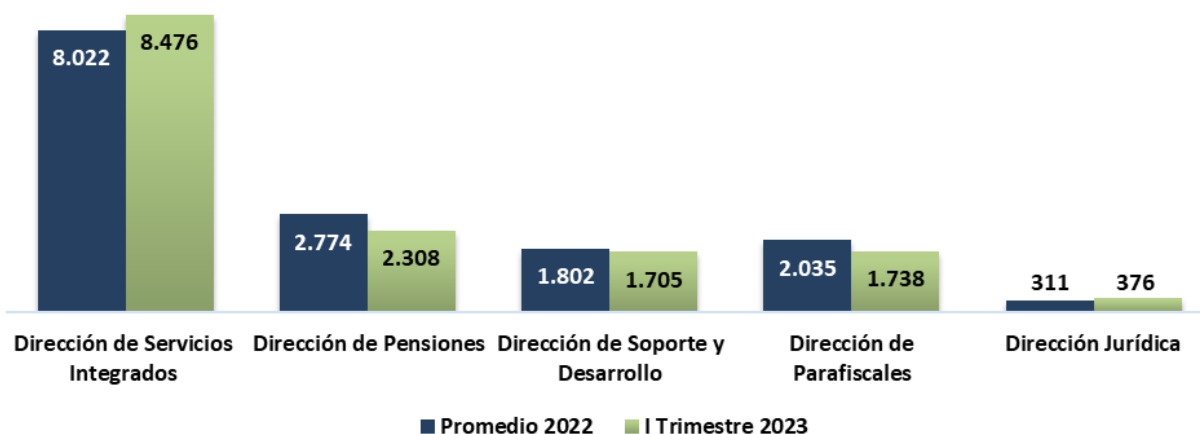
De la misma forma al revisar el promedio de ingresos del año 2022 (14.944) contra el primer trimestre del 2023 (14.603), se encuentra que este último dentro del promedio del año 2022.



Revisando la distribución de las solicitudes por áreas según su competencia, para el primer 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 **primer trimestre del año 2023**, se puede observar que se presentó un aumento del 32% 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.

La razón del incremento en los ingresos corresponde a que los ciudadanos a través de los canales virtuales dispuestos realizaron multiplicidad de solicitudes parafiscales enfocadas validar si corresponde a cotizantes subtipos 3 y 4 para orientarlos.



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.

PRIMER TRIMESTRE 2023

Tiempo Máximo Gestión	Período Evaluado	Cantidad	Tiempo promedio respuesta (días)
10 días	I Trimestre	9.968	4,54
15 días	I Trimestre	4.304	10,75
30 días	I Trimestre	331	15,41

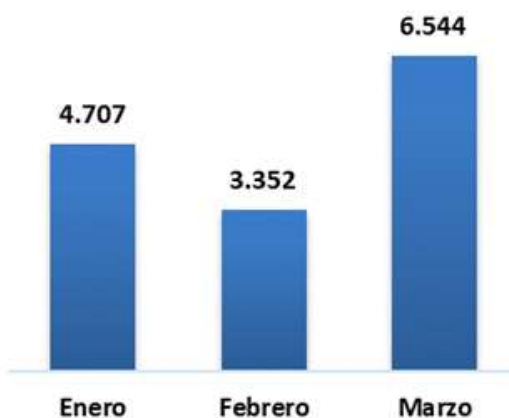
PARTE II

ANÁLISIS PRIMER TRIMESTRE AÑO 2023

INGRESOS DEL PRIMER TRIMESTRE POR MES

El primer trimestre del año 2023 muestra un ingreso mensual, en donde el mes de marzo subió levemente con 6.544 radicados con respecto al mes de enero y febrero.

La Unidad recibió un total de 14.603 solicitudes presentando un descenso frente al anterior trimestre en el cual ingreso había sido de 15.563. A continuación, se presenta el comportamiento de ingresos por mes, del trimestre en estudio.



INGRESOS DEL PRIMER TRIMESTRE POR ÁREA

La mayor cantidad de solicitudes recibidas lo presenta la Dirección de Servicios Integrados de Atención con el 59.9%, seguida de la Dirección de Pensiones (área misional) con el 17.6% y en tercer lugar la Dirección de Parafiscales con 11 %

No se presenta cambio de tendencia frente al trimestre anterior.

Dependencia	Radicados para Gestionar				
	Enero	Febrero	Marzo	Total Ingresos	% Participación
Dirección de Servicios Integrados	2.874	1.507	4.095	8.476	58,0%
Dirección de Pensiones	802	720	786	2.308	15,8%
Dirección de Parafiscales	470	480	788	1.738	11,9%
Dirección de Soporte y Desarrollo	447	505	753	1.705	11,7%
Dirección Jurídica	114	140	122	376	2,6%
Total General	4.707	3.352	6.544	14.603	100,0%

Documentic, Ingresos I 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.

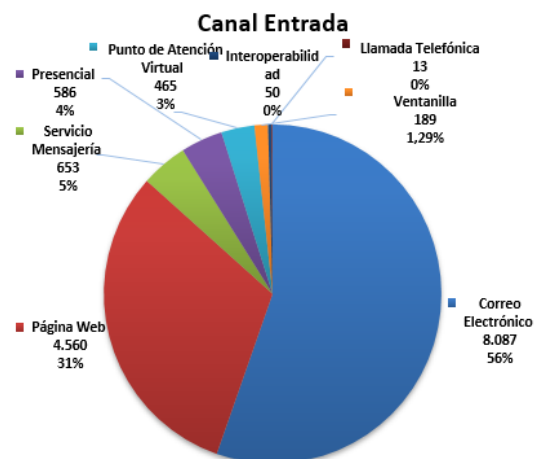
INGRESOS DEL PRIMER TRIMESTRE POR CANAL DE ATENCIÓN

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

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

Canal Entrada					
Canal	Enero	Febrero	Marzo	Total	% Participación
Correo Electrónico	2.702	2.007	3.378	8.087	55,4%
Página Web	1.361	844	2.355	4.560	31,2%
Servicio Mensajería	213	173	267	653	4,5%
Presencial	196	162	228	586	4,0%
Punto de Atención Virtual	150	126	189	465	3,2%
Ventanilla	37	32	120	189	1,3%
Interoperabilidad	46	4	0	50	0,3%
Llamada Telefónica	2	4	7	13	0,1%
Total	4.707	3.352	6.544	14.603	100,00%

Documentos, Ingresos / Trimestre 2023

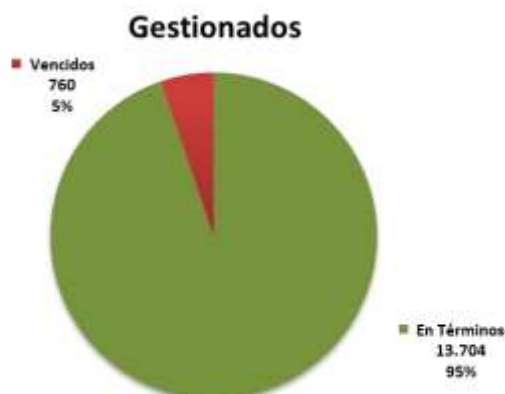


Para este periodo la tendencia es el canal de formulario escribanos y correo electrónico (contactenos@ugpp.gov.co) el cual representa el 55,4%

ESTADO ACTUAL DE LA GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DEL TRIMESTRE

Gestionadas.

De las peticiones atendidas al comienzo del periodo, el 95% fueron atendidas con oportunidad, es decir de 13.704 dentro de los términos legales y 760 peticiones sobrepasaron el tiempo por demoras internas en el proceso de cada área competente.



Dependencia	Gestionados									
	En Términos				Vencidos				Total	% Participación
	Enero	Febrero	Marzo	Total Términos	Enero	Febrero	Marzo	Total Vencidos		
Dirección de Servicios Integrados	2.839	1.477	4.065	8.381	35	30	17	82	8.463	58,5%
Dirección de Pensiones	641	316	598	1.555	150	386	122	658	2.213	15,3%
Dirección de Parafiscales	466	477	781	1.724	3	3	1	7	1.731	12,0%
Dirección de Soporte y Desarrollo	443	501	748	1.692	4	4	3	11	1.703	11,8%
Dirección Jurídica	113	138	101	352	1		1	2	354	2,4%
Total General	4.502	2.909	6.293	13.704	193	423	144	760	14.464	100,0%

Documentic, Ingresos I Trimestre 2023

Pendientes de gestión.

De las peticiones que quedaron pendientes por ser atendidas al cierre del periodo que fueron un total de 139 de las cuales quedaron 78 por fuera de los tiempos de gestión.

Pendientes de Gestión



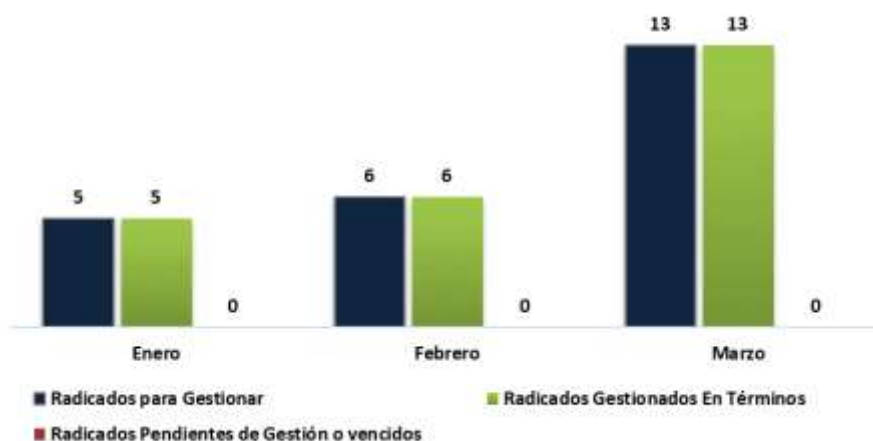
Dependencia	Pendientes de Gestión									Total	% Participación
	En Términos				Vencidos						
	Enero	Febrero	Marzo	Total Términos	Enero	Febrero	Marzo	Total Vencidos			
Dirección de Servicios Integrados	0	0	0	0	0	0	13	13	13	9,4%	
Dirección de Pensiones	0	0	40	40	11	18	26	55	95	68,3%	
Dirección de Parafiscales	0	0	2	2	1	0	4	5	7	5,0%	
Dirección de Soporte y Desarrollo	0	0	0	0	0	0	2	2	2	1,4%	
Dirección Jurídica	0	0	19	19	0	2	1	3	22	15,8%	
Total General	0	0	61	61	12	20	46	78	139	100,0%	

Documentic, Ingresos I Trimestre 2023

PARTE III

QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

En el trimestre se reportan un total de 24 QRSFD, correspondientes a 13 denuncias, 8 felicitaciones y 3 quejas, de las cuales 16 fueron radicadas a través de correo electrónico, 7 por canal presencial y 1 por página web.



QRSFD	Ingresos QRSFD				
	Enero	Febrero	Marzo	Total	% Participación
Correo Electrónico	3	4	9	16	66,7%
Presencial	2	2	3	7	29,2%
Página Web	0	0	1	1	4,2%
Total General	5	6	13	24	100,0%

Documentic, Ingresos I Trimestre 2023

Canal	Canal Entrada QRSFD				
	Enero	Febrero	Marzo	Total	% Participación
Denuncia	0	3	10	13	54,2%
Felicitaciones	2	3	3	8	33,3%
Quejas	3	0	0	3	12,5%
Total	5	6	13	24	100,0%

Documentic, Ingresos I Trimestre 2023

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 4.777.

I 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	4.777	219	4.421	296	60	0

* Para conocer los tiempos de respuesta por cada radicado, remitirse a la base BD Transparencia I 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	2.458
Subdirección de Gestión Documental	1.011
Subdirección de Nómina de Pensionados	534
Subdirección de Cobranzas	199
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	180
Subdirección Financiera	121
Subdirección Jurídica de Parafiscales	91
Dirección de Parafiscales	89
Dirección de Pensiones	25
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	25
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	23
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	16
Subdirección Jurídica Pensional	2
Subdirección de Gestión Humana	2
Subdirección Administrativa	1
Total general	4.777

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN

Las solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad por temas de competencias legales fueron un total de 161, 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 76%.

Entidad Traslado	Radicados
CONSORCIO FOPEP	51
MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	37
MINISTERIO DEL TRABAJO	18
ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES	17
MINISTERIO DE SALUD - GRUPO DE ENTIDADES LIQUIDADAS	12
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA - SUPERFINANCIERA	7
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	6
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	5
MINISTERIO DE TRANSPORTE	4
ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN	4
Total general	161

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