

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

JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE DE 2021

ELABORADO

OCTUBRE 2021 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 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 y Decreto 491 de 2020 que actualmente opera.

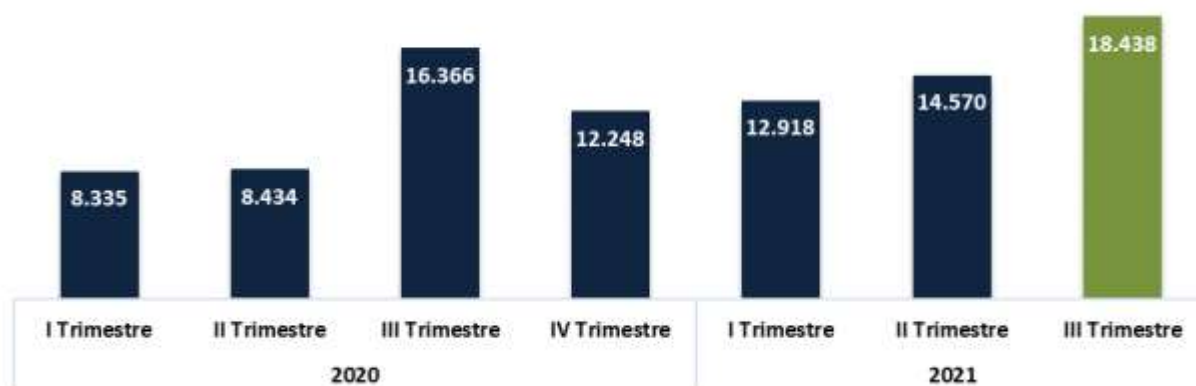
El presente informe se publica trimestralmente en la página web de la Unidad de Pensiones y Parafiscales, en adelante la Unidad y consta de cuatro partes.

La primera parte se constituye en un análisis comparativo de las cifras reportadas durante el año 2020 y el tercer trimestre de 2021, como punto de referencia comparativo para la anualidad de 2020, 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.

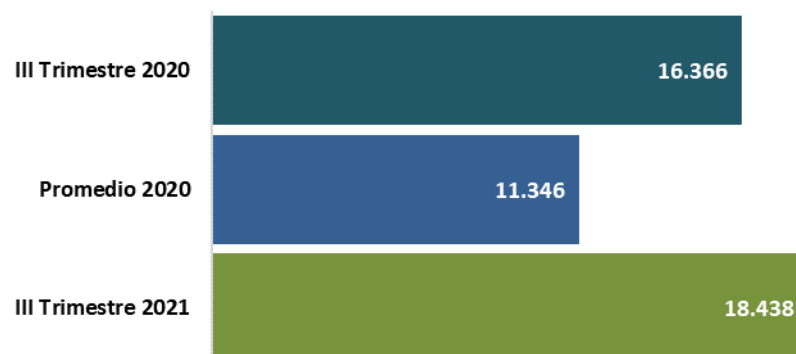
PARTE I

ANÁLISIS COMPARATIVO INFORME TRIMESTRAL PQRSFD

Realizando un análisis comparativo entre el año 2020, así como del tercer trimestre del año 2021, se encuentra que el número de solicitudes que ingresan a la Unidad de Pensiones y Parafiscales, tiene un aumento considerable en el tercer trimestre del año 2021 respecto al mismo periodo del año pasado, siendo a la fecha del corte de este informe el más alto al verificar los cuatro trimestres como se muestra en la gráfica, debido al incremento ingreso específicamente en el mes de julio y septiembre, en gran medida por el tema solicitudes de Pensiones de sobrevivientes y auxilios funerarios.



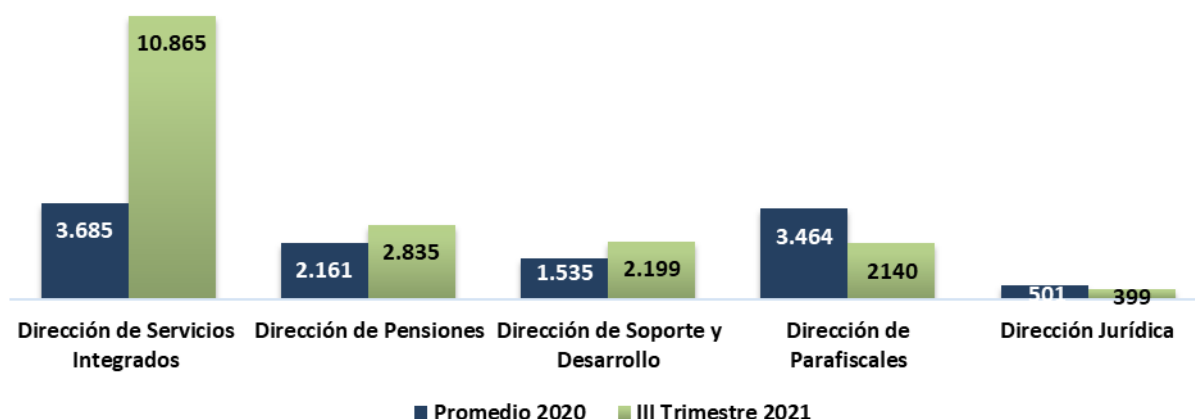
De la misma forma al revisar el promedio de ingresos del año 2020 (11.346) contra el tercer trimestre del 2021 (18.438), se encuentra que este último más elevado a diferencia del año 2020.



Revisando la distribución de las solicitudes por áreas según su competencia, para el tercer trimestre de **2021**, 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 **tercer trimestre del año 2021**, se puede observar que se presentó un aumento considerable en las peticiones que deben ser atendidas por la Dirección de Servicios Integrados de Atención, las cuales incrementaron en gran medida respecto de promedio del año 2020 para la misma época.

La razón del incremento en los ingresos corresponde que para el mes de julio y septiembre de este año los ciudadanos a través de los canales virtuales dispuestos realizaron multiplicidad de solicitudes pensionales enfocados en requerimiento de pensión de sobrevivientes, auxilios funerarios y competencias de cotizaciones e historia laborales.



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, no obstante por la emergencia sanitaria los términos de respuesta a las PQRSFD fueron ampliadas por artículo 5 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, con prorroga hasta el 30 de Noviembre decretada por el Ministerio de Salud en la Resolución 1315 del 27 de agosto de 2021.

Tiempo Máximo Gestión	Período Evaluado	Cantidad	Tiempo promedio respuesta (días)
20 días	I Trimestre	6.619	9,05
	II Trimestre	7.731	8,21
	III Trimestre	11.079	7,56
30 días	I Trimestre	5.738	11,06
	II Trimestre	5.660	11,16
	III Trimestre	5.471	11,76
35 días	I Trimestre	364	11,11
	II Trimestre	256	12,77
	III Trimestre	269	17,96

El tiempo promedio de respuesta disminuye en el tercer trimestre en algunas dependencias como la Dirección de Servicios de Atención y la Dirección de Parafiscales.

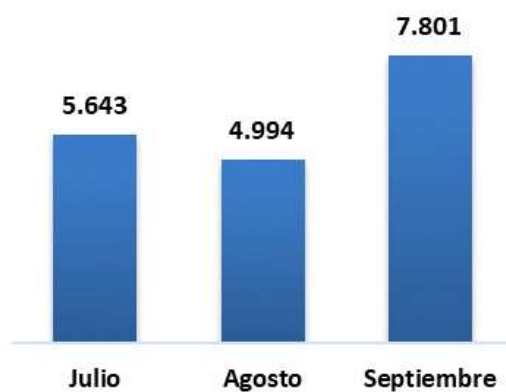
PARTE II

ANÁLISIS SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2021

INGRESOS DEL TERCER TRIMESTRE POR MES

El tercer trimestre del año 2021 muestra un ingreso mensual, en donde el mes de septiembre subió notablemente con 7.801 radicados con respecto al mes de julio, posteriormente se ve una reducción mínima para el mes de agosto.

La Unidad recibió un total de 18.438 solicitudes presentando un aumento frente al anterior trimestre en el cual ingreso había sido de 14.570. A continuación, se presenta el comportamiento de ingresos por mes, del trimestre en estudio.



INGRESOS DEL TERCER TRIMESTRE POR ÁREA

La mayor cantidad de solicitudes recibidas lo presenta la Dirección de Servicios Integrados de Atención con el 58.9%, seguida de la Dirección de Pensiones (área misional) con el 15.4% y en tercer lugar la Dirección de Soporte y Desarrollo con 11.9%

se presenta cambio de tendencia frente al trimestre anterior.

Dependencia	Radicados para Gestionar				
	Julio	Agosto	Septiembre	Total Ingresos	% Participación
Dirección de Servicios Integrados	2.911	2.658	5.296	10.865	58,9%
Dirección de Pensiones	1.108	924	803	2.835	15,4%
Dirección de Soporte y Desarrollo	784	619	796	2.199	11,9%
Dirección de Parafiscales	684	653	803	2.140	11,6%
Dirección Jurídica	156	140	103	399	2,2%
Total General	5.643	4.994	7.801	18.438	100,0%

Documentic, Ingresos III Trimestre 2021

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.

Dentro de la Dirección de Soporte Organizacional y Desarrollo, la cual está compuesta por diferentes Subdirecciones para el tercer trimestre de 2021 el ingreso lo representa en solicitudes de copias expedientes, resoluciones, notificaciones y planillas Cajanal atendidas por la Subdirección de Gestión Documental.

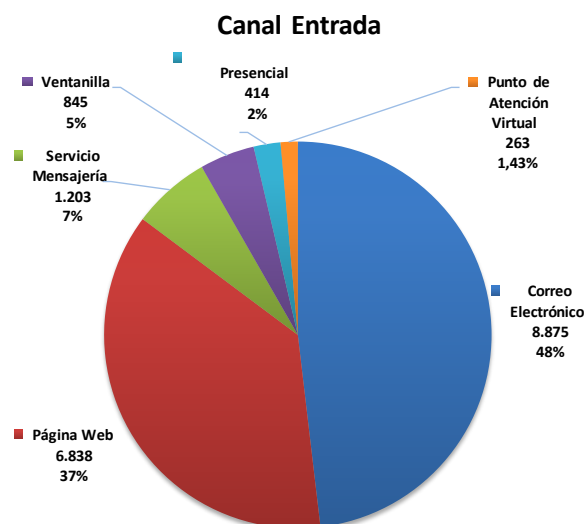
Dentro de la Dirección de Pensiones, el mayor porcentaje de peticiones son atendidas por la Subdirección determinación de derechos pensionales, relacionadas con pensiones de sobrevivientes y auxilio funerarios.

INGRESOS DEL TERCER 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 nuestra Sede Electrónica, no obrando diferencia con el trimestre anterior, es decir que, para los meses de julio, agosto y septiembre de 2021 el servicio de correo electrónico fue el más utilizado por los ciudadanos.

Canal Entrada					
Canal	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% Participación
Correo Electrónico	3.359	2.689	2.827	8.875	48,1%
Página Web	1.672	1.693	3.473	6.838	37,1%
Servicio Mensajería	302	289	612	1.203	6,5%
Ventanilla	90	98	657	845	4,6%
Presencial	130	135	149	414	2,2%
Punto de Atención Virtual	90	90	83	263	1,4%
Total	5.643	4.994	7.801	18.438	100,00%

Documentic, Ingresos III Trimestre 2021

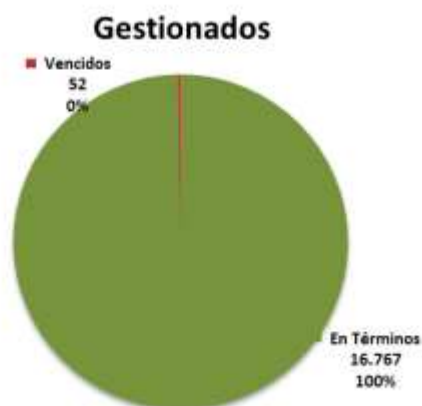


Para este periodo la tendencia es el canal de correo electrónico (contactenos@ugpp.gov.co) el cual representa el 48%

ESTADO ACTUAL DE LA GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DEL TRIMESTRE

Gestionadas.

De las peticiones atendidas al comienzo del periodo, el 99% fueron atendidas con oportunidad, es decir de 16.767 dentro de los términos legales por lo tanto 52 peticiones sobrepasaron el tiempo por demoras internas en el proceso de cada área competente.



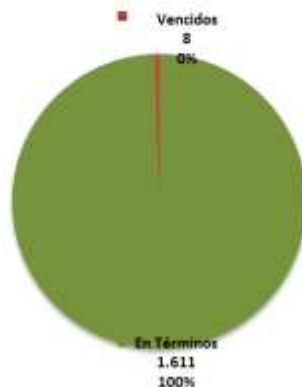
Dependencia	Gestionados									Total	% Participación
	En Términos				Vencidos						
	Julio	Agosto	Septiembre	Total Términos	Julio	Agosto	Septiembre	Total Vencidos			
Dirección de Servicios Integrados	2.886	2.649	4.319	9.854	25	8		33	9.887	58,8%	
Dirección de Pensiones	1.105	907	601	2.613	3	8		11	2.624	15,6%	
Dirección de Soporte y Desarrollo	782	616	643	2.041	2	3		5	2.046	12,2%	
Dirección de Parafiscales	682	648	585	1.915	2			2	1.917	11,4%	
Dirección Jurídica	155	133	56	344	1			1	345	2,1%	
Total General	5.610	4.953	6.204	16.767	33	19	0	52	16.819	100,0%	

Documentic, Ingresos III Trimestre 2021

Pendientes de gestión.

De las peticiones que quedaron pendientes por ser atendidas al cierre del periodo que fueron un total de 16.819, de las cuales quedaron 8 por fuera de los tiempos de gestión

Pendientes de Gestión



Dependencia	Pendientes de Gestión									Total	% Participación
	En Términos				Vencidos						
	Julio	Agosto	Septiembre	Total Términos	Julio	Agosto	Septiembre	Total Vencidos			
Dirección de Servicios Integrados			974	974		1	3	4	978	60,4%	
Dirección de Parafiscales		4	218	222		1		1	223	13,8%	
Dirección de Pensiones		7	202	209		2		2	211	13,0%	
Dirección de Soporte y Desarrollo			153	153				0	153	9,5%	
Dirección Jurídica		6	47	53		1		1	54	3,3%	
Total General	0	17	1.594	1.611	0	5	3	8	1.619	100,0%	

Documentic, Ingresos III Trimestre 2021

PARTE III

QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

En el trimestre se reportan un total de 29 QRSFD, correspondientes a 25 denuncias, 3 quejas, de las cuales 25 radicadas a través de correo electrónico, 1 presencial, 1 por mensajería y 2 por canal web.



QRSFD	Ingresos QRSFD				
	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% Participación
Denuncia	10	2	13	25	86,2%
Quejas	2	1		3	10,3%
Otros	1			1	3,4%
Total General	13	3	13	29	100,0%

Documentic, Ingresos III Trimestre 2021

Canal	Canal Entrada QRSFD				
	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% Participación
Correo Electrónico	11	2	12	25	86,2%
Página Web	1		1	2	6,9%
Presencial		1		1	3,4%
Servicio Mensajería	1			1	3,4%
Total	13	3	13	29	100,0%

Documentic, Ingresos III Trimestre 2021

Las quejas recibidas, están relacionadas con el acceso a la página web, radicación en las plataformas y la atención en el canal telefónico, 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 5.154.


III TRIMESTRE 2021	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	5.154	93	4.792	29	333	0

* Para conocer los tiempos de respuesta por cada radicado, remitirse a la base BD Transparencia III Trimestre 2021

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

Área	Radicados
Dirección de Servicios Integrados de Atención	2.256
Subdirección de Gestión Documental	837
Subdirección de Nómina de Pensionados	672
Subdirección Financiera	464
Dirección de Parafiscales	250
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	230
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	145
Subdirección de Cobranzas	112
Subdirección Jurídica de Parafiscales	84
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	44
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	36
Dirección de Pensiones	23
Dirección Jurídica	1
Total general	5.154

Las solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad por temas de competencias legales, fueron un total de 43, de las cuales el mayor porcentaje de traslados lo representan en su orden: Ministerio de Salud, Colpensiones y Ministerio de Trabajo, y en la siguiente gráfica se muestran las entidades a las que mayores traslados se enviaron, de las cuales las primeras 3 representan el 65%.

Entidad Traslado	 Radicados
MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL - GRUPO DE ENTIDADES	15
ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES-COLPENSIONES	7
MINISTERIO DEL TRABAJO	6
Consejo Superior de la Judicatura	4
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA - SUPERFINANCIERA	3
MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO	2
MINISTERIO DE SALUD	2
FISCALIA GENERAL DE LA NACION	2
PATRIMONIO AUTONOMO DE REMANENTES TELECOM Y TELEASOCIADAS EN	2
Total general	43

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