

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

OCTUBRE - NOVIEMBRE - DICIEMBRE DE 2022

ELABORADO

ENERO 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.

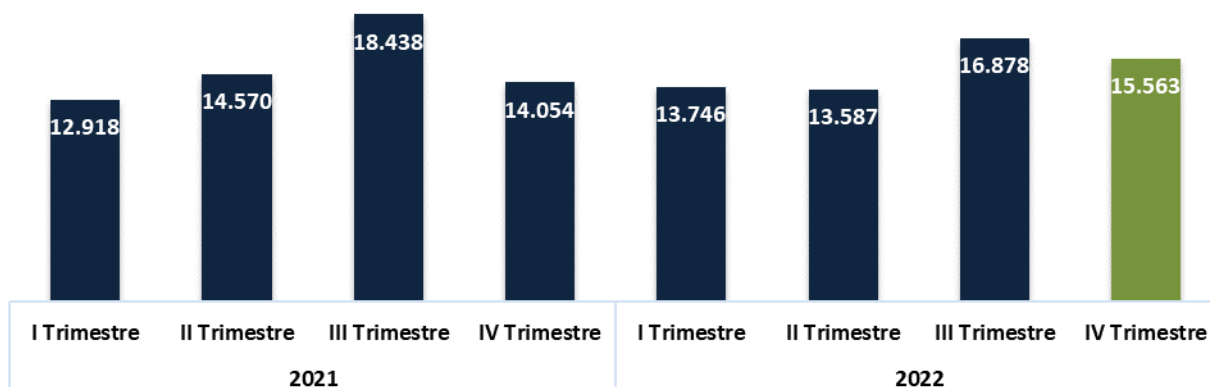
El presente informe se publica trimestralmente en la página web de la Unidad de Pensiones y Parafiscales, en adelante la Unidad y consta de cuatro partes.

La primera parte se constituye en un análisis comparativo de las cifras reportadas durante el año 2021 y el tercer trimestre de 2022, como punto de referencia comparativo para la anualidad de 2021, 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.

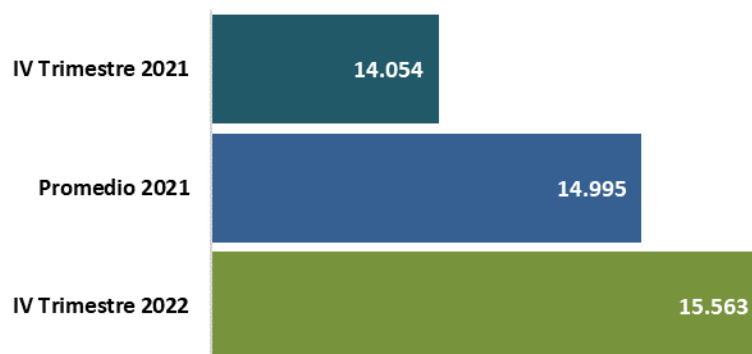
PARTE I

ANÁLISIS COMPARATIVO INFORME TRIMESTRAL PQRSFD

Realizando un análisis comparativo entre el año 2021, así como del cuarto trimestre del año 2022, se encuentra que el número de solicitudes que ingresan a la Unidad de Pensiones y Parafiscales, tiene un incremento en el cuarto trimestre del año 2022 respecto al mismo periodo del año pasado, siendo el segundo más alto al verificar los cuatro trimestres como se muestra en la gráfica, el incremento obedece a ingresos específicamente en el mes de noviembre respecto de solicitudes de cotizante clasificados con subtipo 3 y 4 para el tema de aportes parafiscales.



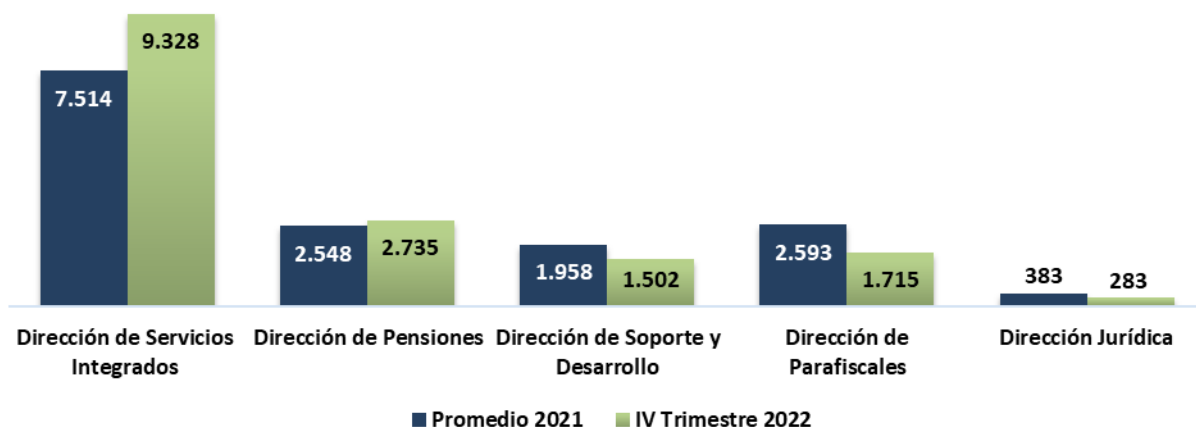
De la misma forma al revisar el promedio de ingresos del año 2021 (14.995) contra el cuarto trimestre del 2022 (15.563), se encuentra que este último aumenta a diferencia del año 2021.



Revisando la distribución de las solicitudes por áreas según su competencia, para el cuarto trimestre de **2022**, 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 **cuarto trimestre del año 2022**, 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 respecto de promedio del año 2021 para la misma época.

La razón del incremento en los ingresos corresponde que para final del mes de noviembre de 2022 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.

Tiempo Máximo Gestión	Período Evaluado	Cantidad	Tiempo promedio respuesta (días)
20 días	I Trimestre	7.629	5,71
10 días	II Trimestre	8.392	5,99
	III Trimestre	10.659	5,30
	IV Trimestre	10.375	4,47
30 días	I Trimestre	5.866	9,67
15 días	II Trimestre	4.951	11,31
	III Trimestre	5.850	9,16
	IV Trimestre	4.942	7,16
35 días	I Trimestre	251	9,02
30 días	II Trimestre	244	11,84
	III Trimestre	302	13,03
	IV Trimestre	246	10,41

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

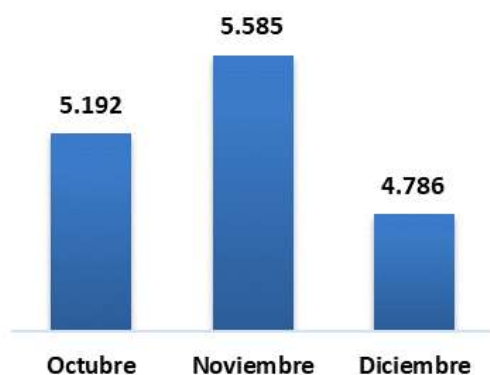
PARTE II

ANÁLISIS CUARTO TRIMESTRE AÑO 2022

INGRESOS DEL CUARTO TRIMESTRE POR MES

El cuarto trimestre del año 2022 muestra un ingreso mensual, en donde el mes de noviembre subió levemente con 5.585 radicados con respecto al mes de octubre, posteriormente se ve una reducción para el mes de diciembre.

La Unidad recibió un total de 15.563 solicitudes presentando un descenso frente al anterior trimestre en el cual ingreso había sido de 16.878. A continuación, se presenta el comportamiento de ingresos por mes, del trimestre en estudio.



INGRESOS DEL CUARTO 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 %

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN

No se presenta cambio de tendencia frente al trimestre anterior.

Dependencia	Radicados para Gestionar				
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Ingresos	% Participación
Dirección de Servicios Integrados	3.011	3.388	2.929	9.328	59,9%
Dirección de Pensiones	980	949	806	2.735	17,6%
Dirección de Parafiscales	575	586	554	1.715	11,0%
Dirección de Soporte y Desarrollo	538	570	394	1.502	9,7%
Dirección Jurídica	88	92	103	283	1,8%
Total General	5.192	5.585	4.786	15.563	100,0%

Documentic, Ingresos IV Trimestre 2022

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.

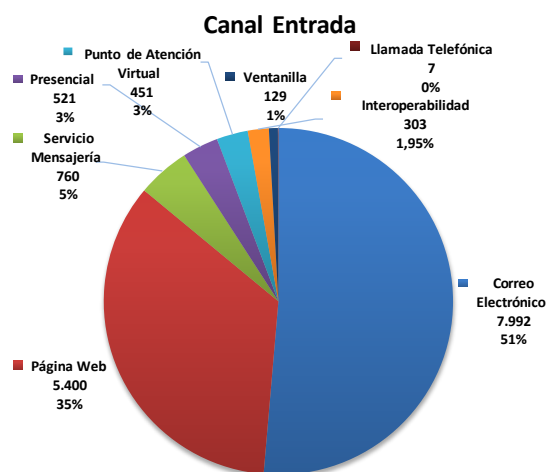
INGRESOS DEL CUARTO TRIMESTRE POR CANAL DE ATENCIÓN

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 octubre, noviembre y diciembre de 2022 el servicio de correo electrónico fue el más utilizado por los ciudadanos.

Canal Entrada					
Canal	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% Participación
Correo Electrónico	2.660	2.526	2.806	7.992	51,4%
Página Web	1.721	2.361	1.318	5.400	34,7%
Servicio Mensajería	298	260	202	760	4,9%
Presencial	178	172	171	521	3,3%
Punto de Atención Virtual	127	122	202	451	2,9%
Interoperabilidad	160	103	40	303	1,9%
Ventanilla	44	39	46	129	0,8%
Llamada Telefónica	4	2	1	7	0,0%
Total	5.192	5.585	4.786	15.563	100,00%

Documentic, Ingresos IV Trimestre 2022

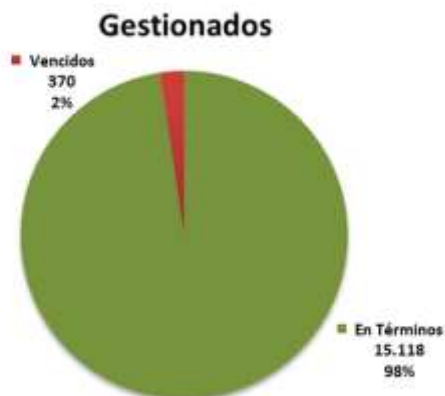


Para este periodo la tendencia es el canal de formulario escribanos y correo electrónico (contactenos@ugpp.gov.co) el cual representa el 51,4%

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 15.118 dentro de los términos legales y 370 peticiones sobrepasaron el tiempo por demoras internas en el proceso de cada área competente.



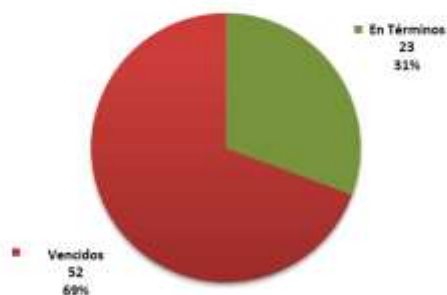
	Gestionados										
	En Términos				Vencidos						
Dependencia	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Términos	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Vencidos	Total	% Participación	
Dirección de Servicios Integrados	2.956	3.375	2.667	8.998	54	12	255	321	9.319	60,2%	
Dirección de Pensiones	976	942	763	2.681	4	5	14	23	2.704	17,5%	
Dirección de Parafiscales	570	573	534	1.677	3	11	2	16	1.693	10,9%	
Dirección de Soporte y Desarrollo	535	570	387	1.492	2		2	4	1.496	9,7%	
Dirección Jurídica	85	89	96	270	2	2	2	6	276	1,8%	
Total General	5.122	5.549	4.447	15.118	65	30	275	370	15.488	100,0%	

Documentic, Ingresos IV Trimestre 2022

Pendientes de gestión.

De las peticiones que quedaron pendientes por ser atendidas al cierre del periodo que fueron un total de 75 de las cuales quedaron 52 por fuera de los tiempos de gestión.

Pendientes de Gestión



	Pendientes de Gestión									
	En Términos				Vencidos				Total	% Participación
Dependencia	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Términos	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Vencidos		
Dirección de Servicios Integrados	0	0	0	0	1	1	7	9	9	12,0%
Dirección de Pensiones	0	0	9	9	0	2	20	22	31	41,3%
Dirección de Parafiscales	0	0	8	8	2	2	10	14	22	29,3%
Dirección de Soporte y Desarrollo	0	0	1	1	1	0	4	5	6	8,0%
Dirección Jurídica	0	0	5	5	1	1	0	2	7	9,3%
Total General	0	0	23	23	5	6	41	52	75	100,0%

Documentic, Ingresos IV Trimestre 2022

PARTE III

QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

En el trimestre se reportan un total de 28 QRSFD, correspondientes a 21 denuncias, 5 felicitaciones y 2 quejas, de las cuales 21 fueron radicadas a través de correo electrónico, 4 por canal presencial, 2 por punto de atención virtual y 1 por página web.



Ingresos QRSFD					
QRSFD	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% Participación
Correo Electrónico	16	3	2	21	75,0%
Presencial	1	1	2	4	14,3%
Punto de Atención Virtual	1	1	0	2	7,1%
Página Web	1	0	0	1	3,6%
Total General	19	5	4	28	100,0%

Documentic, Ingresos IV Trimestre 2022

Canal Entrada QRSFD					
Canal	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% Participación
Denuncia	17	3	1	21	75,0%
Felicitatione	1	2	2	5	17,9%
Quejas	1	0	1	2	7,1%
Total	19	5	4	28	100,0%

Documentic, Ingresos IV Trimestre 2022

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 3.255.


IV TRIMESTRE 2022	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	3.255	121	3.044	195	16	0

* Para conocer los tiempos de respuesta por cada radicado, remitirse a la base BD Transparencia IV Trimestre 2022

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

Área	Radicalizados
Dirección de Servicios Integrados de Atención	1.595
Subdirección de Gestión Documental	727
Subdirección de Nómina de Pensionados	382
Subdirección Financiera	172
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	145
Subdirección de Cobranzas	99
Dirección de Parafiscales	46
Subdirección Jurídica de Parafiscales	31
Dirección de Pensiones	24
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	16
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	10
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	7
Subdirección Administrativa	1
Total general	3.255

Las solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad por temas de competencias legales, fueron un total de 82, 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 68%.

Entidad Traslado	 Radicados
CONSORCIO FOPEP	27
MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL	14
MINISTERIO DEL TRABAJO	8
ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES	7
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	6
MINISTERIO DE SALUD – GRUPO DE ENTIDADES LIQUIDADAS	5
FISCALIA GENERAL DE LA NACION	4
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA - SUPERFINANCIERA	4
DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES – DIAN	3
MINISTERIO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES – MINTIC	2
ARCHIVO GENERAL DE LA NACION	2
Total general	82

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