

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

ENERO - FEBRERO - MARZO DE 2022

ELABORADO

ABRIL 2022 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.

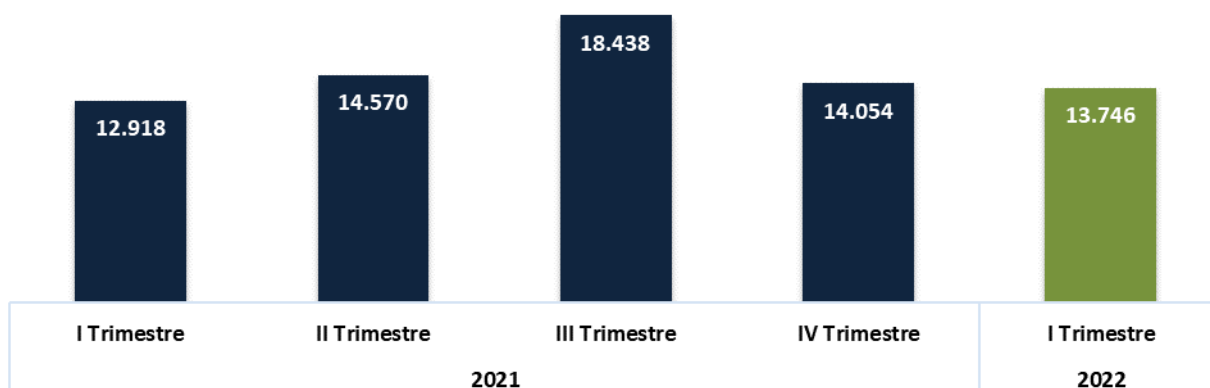
El presente informe se publica trimestralmente en la página web de la Unidad de Pensiones y Parafiscales, en adelante la Unidad y consta de cuatro partes.

La primera parte se constituye en un análisis comparativo de las cifras reportadas durante el año 2021 y el primer trimestre de 2022, 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.

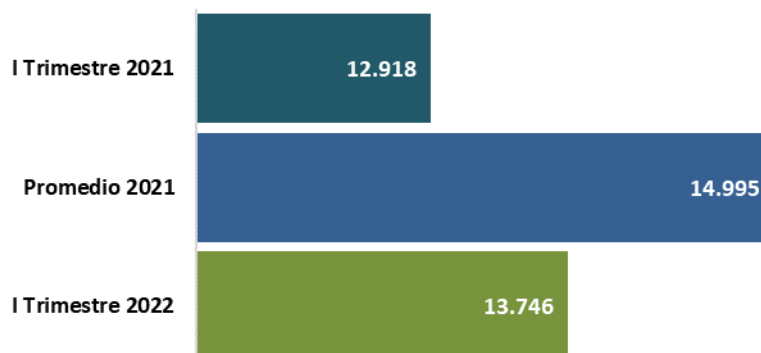
PARTE I

ANÁLISIS COMPARATIVO INFORME TRIMESTRAL PQRSFD

Realizando un análisis comparativo entre el año 2021, así como del primer trimestre del año 2022, se encuentra que el número de solicitudes que ingresan a la Unidad de Pensiones y Parafiscales, tiene un pequeño aumento en el primer trimestre del año 2022 respecto al mismo periodo del año pasado, siendo de hecho el segundo menor al verificar los cuatro trimestres como se muestra en la gráfica, para este periodo los ingresos corresponden en su mayoría solicitudes de Pensiones de Jubilación Vejez, Pensión de sobrevivientes y auxilios funerarios.



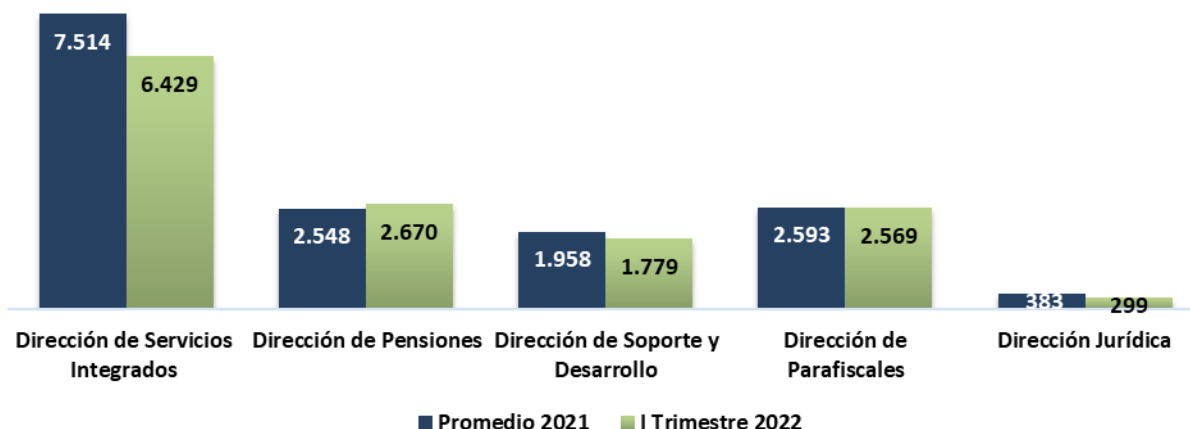
De la misma forma al revisar el promedio de ingresos del año 2021 (14.995) contra el primer trimestre del 2022 (13.746), se encuentra que este último aumenta levemente a diferencia del año 2021.



Revisando la distribución de las solicitudes por áreas según su competencia, para comienzo 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.

En el **primer trimestre del año 2022**, se puede observar que se presentó un aumento de 828 solicitudes; las peticiones en gran parte son atendidas por la Dirección de Servicios Integrados de Atención, las cuales se mantiene estable y el incremento es leve respecto de promedio del año 2021 para la misma época.

Los ingresos corresponden en su mayoría son asuntos pensionales como requerimiento de pensión de sobrevivientes y auxilios funerarios.



La Unidad de Pensiones y Parafiscales da 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, por la emergencia sanitaria con las Resolución 385 de 2020 y prorrogada por las Resoluciones 844, 1462, 2230 de 2020 y 222, 73811315 y 1913 de 2021 hasta el 30 de abril de 2022.

Tiempo Máximo Gestión	Período Evaluado	Cantidad	Tiempo promedio respuesta (días)
20 días	I Trimestre	7.629	5,71
30 días	I Trimestre	5.866	9,67
35 días	I Trimestre	251	9,02

El tiempo promedio de respuesta aumento en el primer trimestre en algunas dependencias como la Dirección de Servicios de Atención y la Dirección de Pensiones

PARTE II

ANÁLISIS PRIMER TRIMESTRE AÑO 2022

INGRESOS DEL PRIMER TRIMESTRE POR MES

El primer trimestre del año 2022 muestra un ingreso mensual, en donde el mes de marzo subió a 5.304 radicados con respecto al mes de enero.

La Unidad recibió un total de 13.746 solicitudes presentando una disminución frente al anterior trimestre en el cual ingreso había sido de 14.054. 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 46.8%, seguida de la Dirección de Pensiones (área misional) con el 19.4% y en tercer lugar la Dirección de Parafiscales con 18.7% (área misional).

No se presenta cambio de tendencia frente al trimestre anterior.

Dependencia	Radicaados para Gestionar				
	Enero	Febrero	Marzo	Total Ingresos	% Participación
Dirección de Servicios Integrados	1.637	2.367	2.425	6.429	46,8%
Dirección de Pensiones	722	882	1.066	2.670	19,4%
Dirección de Parafiscales	629	1.035	905	2.569	18,7%
Dirección de Soporte y Desarrollo	432	547	800	1.779	12,9%
Dirección Jurídica	85	106	108	299	2,2%
Total General	3.505	4.937	5.304	13.746	100,0%

Documentic, Ingresos I 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.

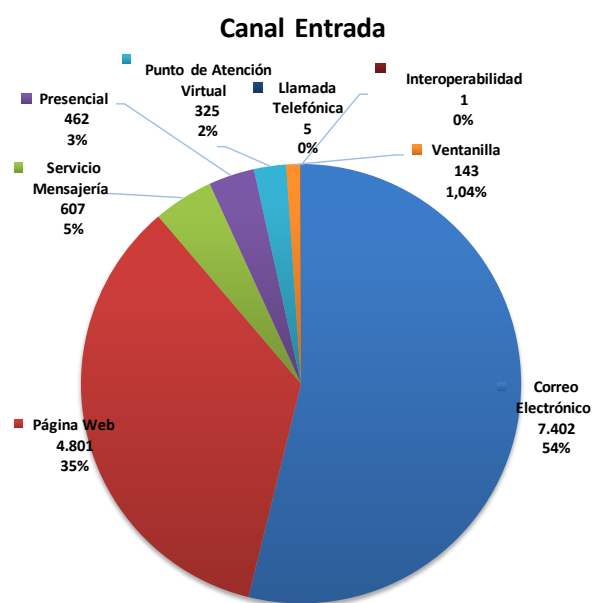
Dentro de la Dirección de Parafiscales, la cual está compuesta por diferentes Subdirecciones para este trimestre para comenzar 2022 el ingreso lo representa la Subdirección de Cobranzas que es el área encargada de realizar el proceso de cobro coactivo y medidas cautelares mediante comunicaciones físicas, 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 nuestra Sede Electrónica, no obrando diferencia con el trimestre anterior, es decir que para comenzar el año 2022 el servicio de correo electrónico fue el más utilizado por los ciudadanos.

Canal Entrada					
Canal	Enero	Febrero	Marzo	Total	% Participación
Correo Electrónico	1.870	2.612	2.920	7.402	53,8%
Página Web	1.247	1.783	1.771	4.801	34,9%
Servicio Mensajería	163	192	252	607	4,4%
Presencial	112	161	189	462	3,4%
Punto de Atención Virtual	78	135	112	325	2,4%
Ventanilla	35	52	56	143	1,0%
Llamada Telefónica		2	3	5	0,0%
Interoperabilidad			1	1	0,0%
Total	3.505	4.937	5.304	13.746	100,00%

Documentic, Ingresos I Trimestre 2022



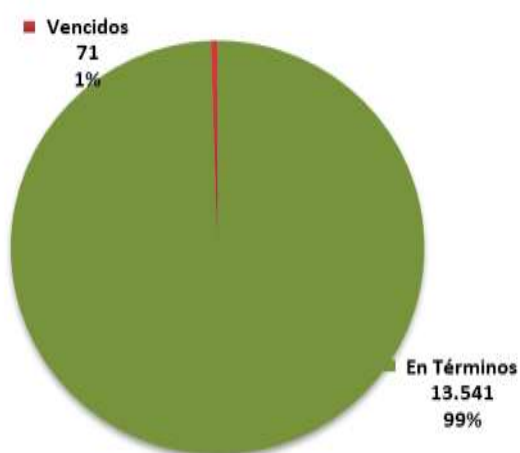
Para este periodo la tendencia es el canal de correo electrónico (contactenos@ugpp.gov.co) el cual representa el 53,8%

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 13.541 dentro de los términos legales por lo tanto 74 peticiones sobrepasaron el tiempo por demoras internas en el proceso de cada área competente.

Gestionados



Dependencia	Gestionados									
	En Términos				Vencidos				Total	% Participación
	Enero	Febrero	Marzo	Total Términos	Enero	Febrero	Marzo	Total Vencidos		
Dirección de Servicios Integrados	1.629	2.355	2.402	6.386	5	10	14	29	6.415	47,1%
Dirección de Pensiones	720	877	1.051	2.648	2	5		7	2.655	19,5%
Dirección de Parafiscales	597	987	853	2.437	8	26		34	2.471	18,2%
Dirección de Soporte y Desarrollo	432	547	795	1.774			1	1	1.775	13,0%
Dirección Jurídica	85	106	105	296				0	296	2,2%
Total General	3.463	4.872	5.206	13.541	15	41	15	71	13.612	100,0%

Documentic, Ingresos I Trimestre 2022

Pendientes de gestión.

De las peticiones que quedaron pendientes por ser atendidas al cierre del periodo que fueron un total de 134, de las cuales quedaron 68 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 Parafiscales			43	43	24	22	9	55	98	73,1%	
Dirección de Pensiones			12	12			3	3	15	11,2%	
Dirección de Servicios Integrados			4	4	3	2	5	10	14	10,4%	
Dirección de Soporte y Desarrollo			4	4				0	4	3,0%	
Dirección Jurídica			3	3				0	3	2,2%	
Total General	0	0	66	66	27	24	17	68	134	100,0%	

Documentic, Ingresos I Trimestre 2022

PARTE III

QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

En el trimestre se reportan un total de 33 QRSFD, correspondientes a 25 denuncias, 7 quejas y una felicitación, de las cuales 25 fueron radicadas a través de correo electrónico, 4 en el punto de atención presencial, 3 por ventanilla y 1 por canal web.



Ingresos QRSFD					
QRSFD	Enero	Febrero	Marzo	Total	% Participación
Correo Electrónico	4	2	19	25	75,8%
Presencial			4	4	12,1%
Ventanilla		2	1	3	9,1%
Página Web		1		1	3,0%
Total General	4	5	24	33	100,0%

Documentic, Ingresos I Trimestre 2022

Canal Entrada QRSFD					
Canal	Enero	Febrero	Marzo	Total	% Participación
Denuncia	4	4	17	25	75,8%
Quejas		1	6	7	21,2%
Felicitaciones			1	1	3,0%
Total	4	5	24	33	100,0%

Documentic, Ingresos I Trimestre 2022

Las quejas recibidas, están relacionadas con el acceso a la página web, radicación en las plataformas, mensajes remitos por mensaje de texto y la atención en el canal del punto de atención presencial en la ciudad de Bogotá, 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 5093.

I 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	4.163	154	4.111	19	33	0


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

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

Área	Radicados
Dirección de Servicios Integrados de Atención	1.654
Subdirección de Gestión Documental	879
Subdirección de Nómina de Pensionados	650
Subdirección Financiera	288
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	194
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	167
Dirección de Parafiscales	113
Subdirección de Cobranzas	75
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	43
Subdirección Jurídica de Parafiscales	43
Dirección de Pensiones	37
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	19
Subdirección Jurídica Pensional	1
Total general	4.163

Las solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad por temas de competencias legales, fueron un total de 101, de las cuales el mayor porcentaje de traslados lo representan en su

orden: Consorcio FOPEP, Ministerio de Trabajo, Colpensiones y Ministerio de Salud, en la siguiente gráfica se muestran las entidades a las que mayores traslados se enviaron, de las cuales las primeras 4 representan el 81%.

Entidad Traslado	 Radicados
CONSORCIO FOPEP	57
MINISTERIO DEL TRABAJO	10
ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	8
MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL	7
MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL GRUPO DE ENTIDADES LIQUIDADAS	5
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	4
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	3
MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PÚBLICO	3
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - MINTIC	2
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	2
Total general	101

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