

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

JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE DE 2023

ELABORADO

OCTUBRE 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.

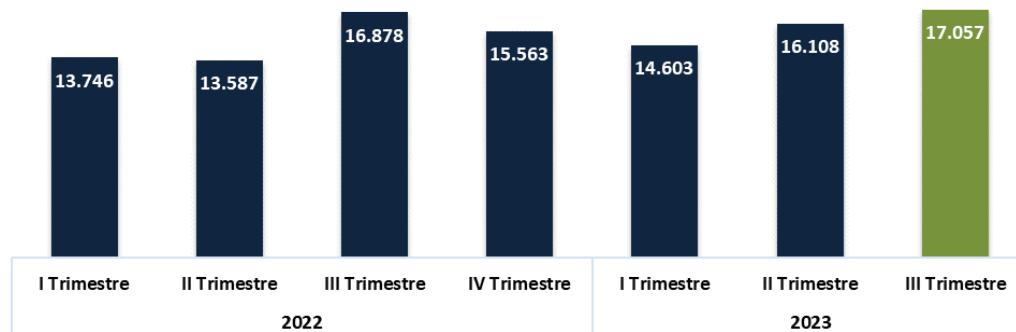
El presente informe se publica trimestralmente en la página web de la Unidad de Pensiones y Parafiscales, en adelante la Unidad y consta de cuatro partes.

La primera parte se constituye en un análisis comparativo de las cifras reportadas durante el año 2022 y el primero, segundo y tercer 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.

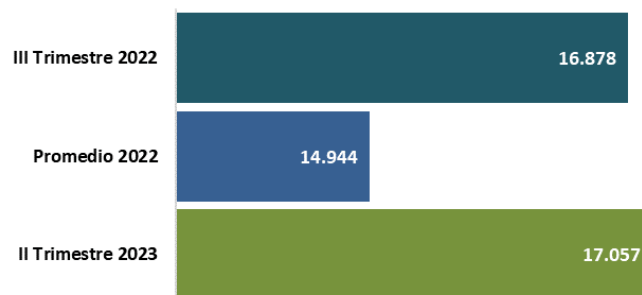
PARTE I

ANÁLISIS COMPARATIVO INFORME TRIMESTRAL PQRSFD

Realizando un análisis comparativo entre el año 2022, así como los tres 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 1.06 % como se muestra en la gráfica.

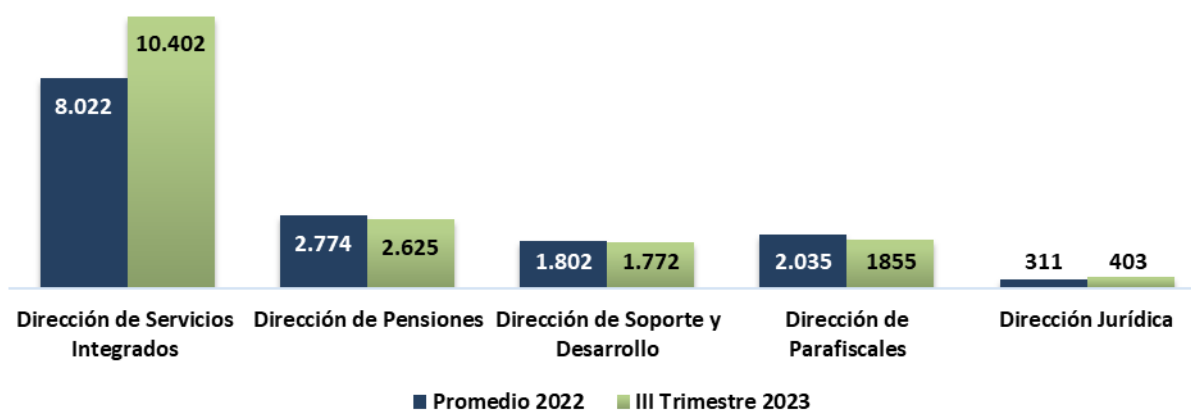


De la misma forma al revisar el promedio de ingresos del año 2022 (14.944) contra el tercer trimestre del 2023 (17.057), aumentando en 14.14% el ingreso del III trimestre del año 2023.



Revisando la distribución de las solicitudes por áreas según su competencia, para el tercer 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 **tercer trimestre del año 2023**, se puede observar que se presentó un aumento del 29.66% 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.



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 durante el año 2023, garantizando materialmente el goce efectivo del derecho fundamental de petición establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

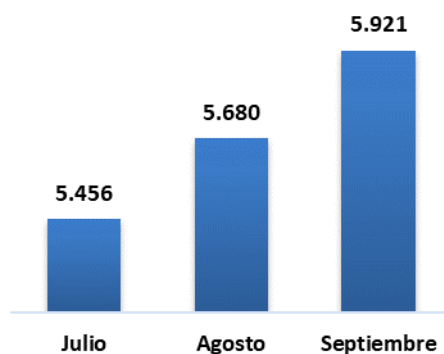
Tiempo Máximo Gestión	Período Evaluado	Cantidad	Tiempo promedio respuesta (días)
10 días	I Trimestre	9.968	4,54
	II Trimestre	10.906	5,17
	III Trimestre	11.761	4,60
15 días	I Trimestre	4.304	10,75
	II Trimestre	4.900	9,21
	III Trimestre	4.835	9,13
30 días	I Trimestre	331	15,41
	II Trimestre	304	14,84
	III Trimestre	301	16,35

PARTE II

ANÁLISIS SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2023

INGRESOS DEL TERCER TRIMESTRE POR MES

El tercer trimestre del año 2023 muestra un ingreso mensual, en donde el mes de septiembre subió levemente con 5.921 radicados con respecto al mes de julio y agosto.



La Unidad recibió un total de 17.057 solicitudes presentando un aumento frente al anterior trimestre en el cual ingreso había sido de 16.108. 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 61%, seguida de la Dirección de Pensiones (área misional) con el 15.4% y en tercer lugar la Dirección de Parafiscales con 10.9 %

No se presenta cambio de tendencia frente al trimestre anterior.

Dependencia	Radicados para Gestionar				
	Julio	Agosto	Septiembre	Total Ingresos	% Participación
Dirección de Servicios Integrados	3.287	3.378	3.737	10.402	61,0%
Dirección de Pensiones	912	855	858	2.625	15,4%
Dirección de Parafiscales	596	652	607	1.855	10,9%
Dirección de Soporte y Desarrollo	522	659	591	1.772	10,4%
Dirección Jurídica	139	136	128	403	2,4%
Total General	5.456	5.680	5.921	17.057	100,0%

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.

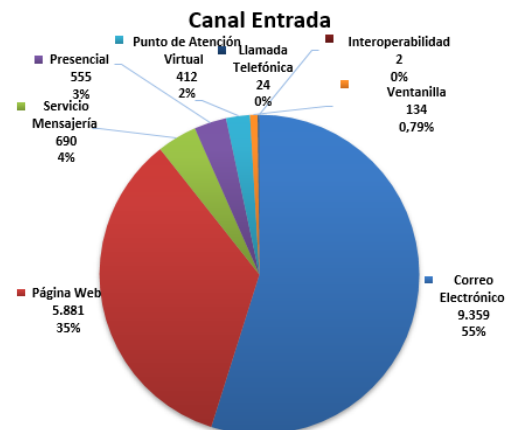
Dentro de la Dirección de Parafiscales, la cual está compuesta por diferentes Subdirecciones para este trimestre el ingreso lo representa la Subdirección de Cobranzas que es el área encargada de realizar el proceso de cobro coactivo y medidas cautelares mediante comunicaciones físicas, electrónicas de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

INGRESOS DEL 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 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	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% Participación
Correo Electrónico	3.016	3.139	3.204	9.359	54,9%
Página Web	1.834	1.977	2.070	5.881	34,5%
Servicio Mensajería	224	214	252	690	4,0%
Presencial	198	177	180	555	3,3%
Punto de Atención Virtual	137	138	137	412	2,4%
Ventanilla	40	29	65	134	0,8%
Llamada Telefónica	7	6	11	24	0,1%
Interoperabilidad	0	0	2	2	0,0%
Total	5.456	5.680	5.921	17.057	100,00%

Documentic, Ingresos III Trimestre 2023



Para este periodo la tendencia es el canal de formulario escribanos y correo electrónico (contactenos@ugpp.gov.co) el cual representa el 54,9%

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 16.692 dentro de los términos legales y 205 peticiones sobrepasaron el tiempo por demoras internas en el proceso de cada área competente. Se mejoró en el indicador de oportunidad en 1%



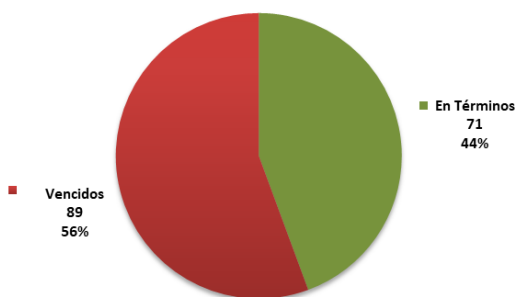
Dependencia	Gestionados									
	En Términos				Vencidos				Total	% Participación
	Julio	Agosto	Septiembre	Total Términos	Julio	Agosto	Septiembre	Total Vencidos		
Dirección de Servicios Integrados	3.238	3.344	3.706	10.288	46	31	25	102	10.390	61,5%
Dirección de Pensiones	892	828	821	2.541	19	25	15	59	2.600	15,4%
Dirección de Parafiscales	535	641	584	1.760	7	5	6	18	1.778	10,5%
Dirección de Soporte y Desarrollo	512	656	589	1.757	9	3	2	14	1.771	10,5%
Dirección Jurídica	136	125	85	346	2	10	0	12	358	2,1%
Total General	5.313	5.594	5.785	16.692	83	74	48	205	16.897	100,0%

Documentic, Ingresos III Trimestre 2023

Pendientes de gestión.

De las peticiones que quedaron pendientes por ser atendidas al cierre del periodo que fueron un total de 160 de las cuales quedaron 89 por fuera de los tiempos de gestión.

Pendientes de Gestión



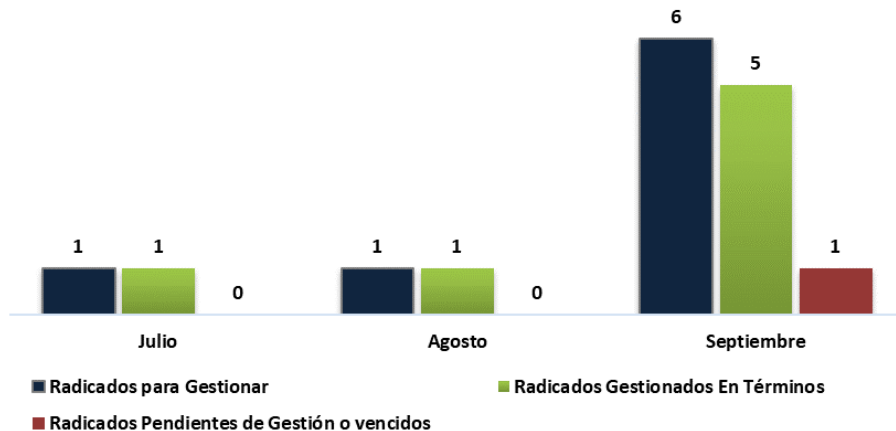
Dependencia	Pendientes de Gestión									
	En Términos				Vencidos				Total	% Participación
	Julio	Agosto	Septiembre	Total Términos	Julio	Agosto	Septiembre	Total Vencidos		
Dirección de Servicios Integrados	0	0	0	0	3	3	6	12	12	7,5%
Dirección de Pensiones	0	0	18	18	1	2	4	7	25	15,6%
Dirección de Parafiscales	0	0	11	11	54	6	6	66	77	48,1%
Dirección de Soporte y Desarrollo	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0,6%
Dirección Jurídica	0	0	42	42	1	1	1	3	45	28,1%
Total General	0	0	71	71	60	12	17	89	160	100,0%

Documentic, Ingresos III Trimestre 2023

PARTE III

QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

En el trimestre se reportan un total de 8 QRSFD, correspondientes a 5 denuncias, 2 felicitaciones y 1 queja, de las cuales 5 fueron radicadas a través de correo electrónico 4, por canal presencial 2 y 1 por página web.



QRSFD	Ingresos QRSFD				
	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% Participación
Correo Electrónico		1	4	5	62,5%
Presencial	1		1	2	25,0%
Página Web			1	1	12,5%
Total General	1	1	6	8	100,0%

Documentic, Ingresos III Trimestre 2023

Canal	Canal Entrada QRSFD				
	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% Participación
Denuncia	0	0	5	5	62,5%
Felicitaciones	1	0	1	2	25,0%
Quejas	0	1	0	1	12,5%
Total	1	1	6	8	100,0%

Documentic, Ingresos III 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 4.474

III 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	4.474	139	4.339	102	33	0

* Para conocer los tiempos de respuesta por cada radicado, remitirse a la base BD Transparencia III 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	1.819
Subdirección de Gestión Documental	1.059
Subdirección de Nómina de Pensionados	715
Subdirección Financiera	247
Subdirección de Cobranzas	210
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	198
Dirección de Parafiscales	88
Subdirección Jurídica de Parafiscales	67
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	23
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	22
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	15
Dirección de Pensiones	6
Subdirección Jurídica Pensional	4
Subdirección de Gestión Humana	1
Total general	4.474

Las solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad por temas de competencias legales fueron un total de 94, 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%.

Traslado	Si	
Entidad Traslado		Radicados
CONSORCIO FOPEP		38
MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL		15
ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES		13
MINISTERIO DEL TRABAJO		11
MINISTERIO DE SALUD - GRUPO DE ENTIDADES LIQUIDADAS		7
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA - SUPERFINANCIERA		2
ARCHIVO GENERAL DE LA NACION		2
REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL		2
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL		2
PATRIMONIO AUTONOMO DE REMANENTES TELECOM Y TELEASOCIADAS EN LIQUIDACI		2
Total general		94

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