

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

OCTUBRE - NOVIEMBRE - DICIEMBRE DE 2019

ELABORADO

ENERO 2020 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.

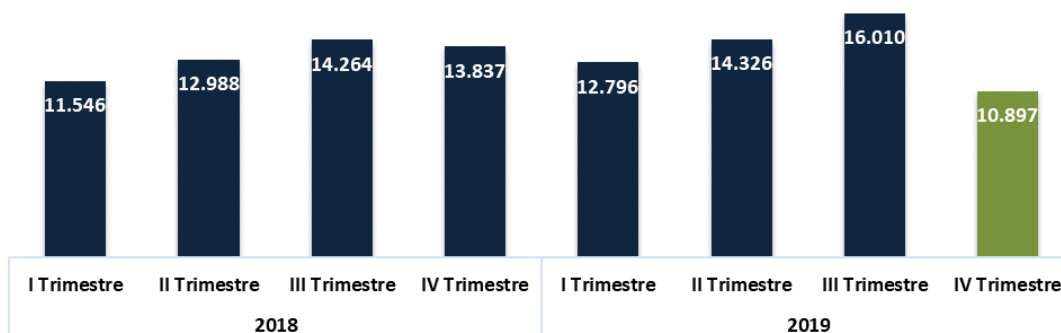
El presente informe se publica trimestralmente en la página web de la Unidad de Pensiones y Parafiscales, en adelante la Unidad y consta de cuatro partes.

La primera parte se constituye en un análisis comparativo de las cifras reportadas durante el año 2018 y tres trimestres de 2019, como punto de referencia comparativo para la anualidad de 2019, 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 2018, así como del primer, segundo, tercero y cuarto trimestre del año 2019, se encuentra que el número de solicitudes que ingresan a la Unidad de Pensiones y Parafiscales, se disminuye en el cuarto trimestre del año 2019 respecto de los dos anteriores y así mismo respecto al mismo periodo del año pasado, siendo de hecho el más bajo al verificar los 7 trimestres como se muestra en la gráfica, debido a una disminución de ingreso específicamente en el mes de diciembre, en gran medida por el tema de vacaciones y vacancia judicial.



De la misma forma al revisar el promedio de ingresos del año 2018 (13.159) contra el cuarto trimestre del 2019 (10.897), se encuentra que este último es más bajo a diferencia del año 2018.



Revisando la distribución de las solicitudes por áreas según su competencia, en el año **2019**, 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 del trámites pensionales en curso y certificados de pensión y no pensión.

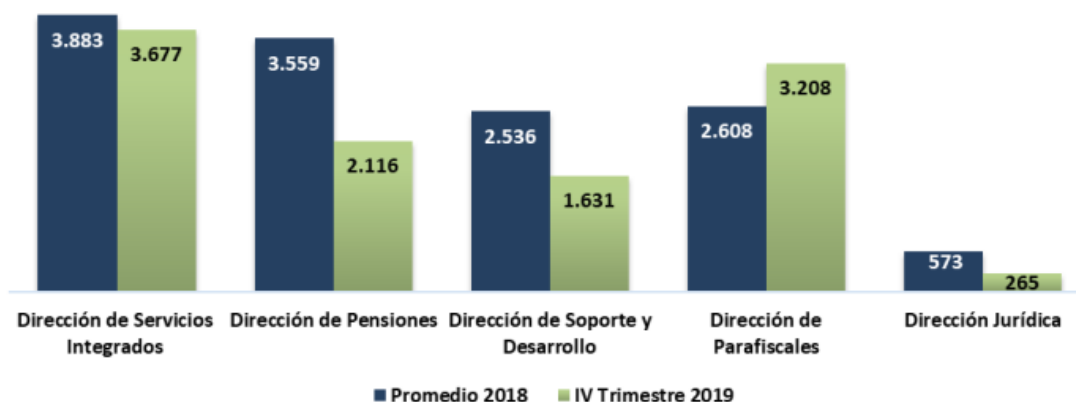
En el **primer trimestre del año 2019**, se puede observar que se presentó un aumento considerable en las peticiones que deben ser atendidas por la Dirección de Parafiscales, las cuales superan en gran medida el promedio de todo el año 2018.

La razón de este aumento en los ingresos corresponde al aumento del número de *requerimientos de tipo persuasivo*, que se realizan a personas naturales y jurídicas por parte de la Subdirección de Integración de Aportes Parafiscales en cumplimiento de la misión de la Unidad de generar una cultura sólida de liquidación y pago de las obligaciones parafiscales.

El segundo trimestre del año 2019 conserva la misma tendencia, toda vez que la causa del aumento continúa siendo el proceso persuasivo y por lo tanto la Dirección de Parafiscales a través de su Subdirección de Integración es el área que más gestiona PQR.

El tercer trimestre del año 2019 conserva la misma tendencia, pues la causa del aumento continúa siendo el proceso persuasivo y por lo tanto la Dirección de Parafiscales a través de su Subdirección de Integración es el área que más gestiona PQR, aunque se observa un aumento de volumen en la Dirección de Servicios Integrados de Atención frente al periodo anterior.

El cuarto trimestre del año 2019 se puede observar que se presentó una disminución en las peticiones en general y especial las que son atendidas por la Dirección de Parafiscales, las cuales baja en gran medida el promedio de todo el año 2019 frente al 2018.



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, realiza un comparativo entre el trimestre inmediatamente anterior (III trimestre de 2019) y el trimestre en estudio (IV trimestre de 2019), 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)
10 días	I Trimestre	4.516	5,83
	II Trimestre	4.571	5,96
	III Trimestre	6.935	4,46
	IV Trimestre	4.691	5,22
15 días	I Trimestre	7.880	7,87
	II Trimestre	9.235	9,03
	III Trimestre	8.578	7,79
	IV Trimestre	5.876	8,68
30 días	I Trimestre	400	25,88
	II Trimestre	520	25,23
	III Trimestre	497	21,45
	IV Trimestre	330	18,48

El tiempo promedio de respuesta aumento en el cuarto trimestre en algunas dependencias como la Dirección de Servicios de Atención, la Subdirección de Gestión documental y la Subdirección de Cobranzas por peticiones de desembargos, pero disminuyo frente a la Subdirección Jurídica de Parafiscales y a la subdirección Financiera respecto de a las peticiones de depuración contable.

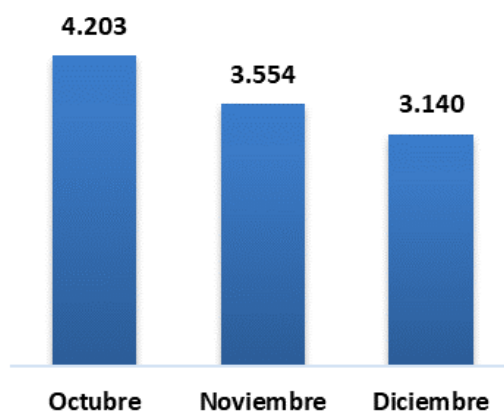
PARTE II

ANÁLISIS CUARTO TRIMESTRE AÑO 2019

INGRESOS DEL CUARTO TRIMESTRE POR MES

El cuarto trimestre del año 2019 muestra un ingreso mensual, en donde el mes de octubre subió levemente con 4.203 radicados con respecto al mes de septiembre, posteriormente se ve una reducción sostenida para los meses de noviembre y diciembre.

La Unidad recibió un total de 10.897 solicitudes presentando una disminución frente al anterior trimestre en el cual ingreso había sido de 16.010. 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 33.7%, seguida de la Dirección de Parafiscales (área misional) con el 29.4% y en tercer lugar la Dirección de Pensiones con 19.42% (área misional).

Se presenta cambio de tendencia frente al trimestre anterior.

Dependencia	Radicados para Gestionar				
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Ingresos	% Participación
Dirección de Servicios Integrados	1.532	1.184	961	3.677	33,7%
Dirección de Parafiscales	1.194	1.065	949	3.208	29,4%
Dirección de Pensiones	775	695	646	2.116	19,4%
Dirección de Soporte y Desarrollo	599	514	518	1.631	15,0%
Dirección Jurídica	103	96	66	265	2,4%
Total General	4.203	3.554	3.140	10.897	100,0%

Documentic, Ingresos IV Trimestre 2019

La Dirección de Servicios Integrados de Atención, sube frente al mes 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 Parafiscales, la cual está compuesta por diferentes Subdirecciones para este trimestre para finalizar el años 2019 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.

Dentro de 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.

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 continua siendo el canal de mensajería física, seguido de la página web a través de nuestra Sede Electrónica, marcando diferencia con los dos primeros trimestres del año en donde el canal preferido había sido el correo electrónico, es decir que para finalizar el año 2019 el servicio de mensajería fue el más utilizado por los ciudadanos.

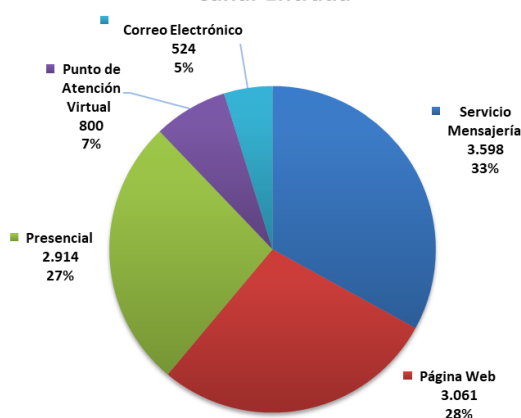
Canal Entrada

Canal	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% Participación
Servicio Mensajería	1.529	1.118	951	3.598	33,0%
Página Web	1.095	1.088	878	3.061	28,1%
Presencial	1.104	890	920	2.914	26,7%
Punto de Atención Virtual	288	268	244	800	7,3%
Correo Electrónico	187	190	147	524	4,8%
Total	4.203	3.554	3.140	10.897	100,00%

Documentic, Ingresos IV Trimestre 2019

Para este periodo la tendencia es el canal de mensajería el cual representa el 33.0%

Canal Entrada



ESTADO ACTUAL DE LA GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DEL TRIMESTRE

Gestionadas.

De las peticiones atendidas al cierre del periodo, el 97.00% fueron atendidas con oportunidad, es decir de 10.530 dentro de los términos legales por lo tanto 314 peticiones sobrepasaron el tiempo por demoras internas en el proceso de cada área competente.



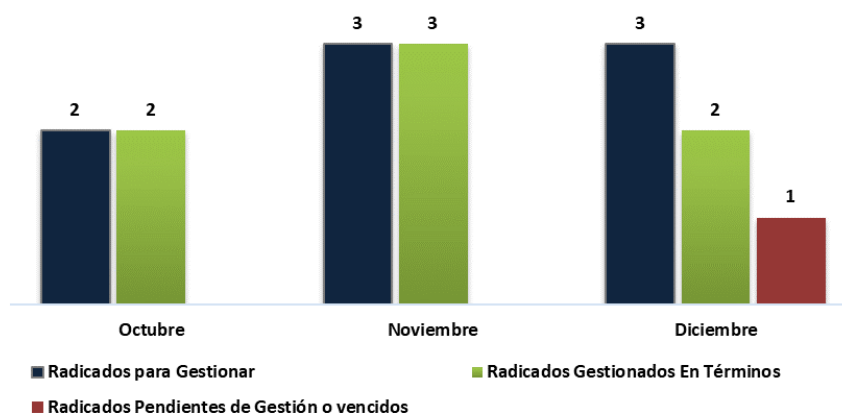
Pendientes de gestión.

De las peticiones que quedaron pendientes por ser atendidas al cierre del periodo que fueron un total de 53, de las cuales quedaron 37 por fuera de los términos legales de atención, donde 27 casos del mes diciembre pertenecen a la Dirección de Parafiscales específicamente en su Subdirección de Cobranzas por solicitudes de desembargos.

PARTE III

QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

En el trimestre se reportan un total de 8 QRSFD, correspondientes a 5 quejas. 1 felicitación, 1 queja y un reclamo, 5 radicadas a través del canal de ingreso presencial y 3 por canal web.



Ingresos QRSFD					
QRSFD	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% Participación
Quejas	1	3	1	5	62,5%
Felicitaciones			1	1	12,5%
Denuncia			1	1	12,5%
Reclamos	1			1	12,5%
Total General	2	3	3	8	100,0%

Documentic, Ingresos IV Trimestre 2019

Canal Entrada QRSFD					
Canal	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% Participación
Presencial	1	1	3	5	62,5%
Página Web	1	2		3	37,5%
Total	2	3	3	8	100,0%

Las quejas recibidas, están relacionadas con 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 2880.

IV TRIMESTRE 2019	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	2.880	101	2.811	55	14	0

* Para conocer los tiempos de respuesta por cada radicado, remitirse a la base BD Transparencia IV Trimestre 2019

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

Área	Radicados
Dirección de Servicios Integrados de Atención	761
Subdirección de Gestión Documental	646
Subdirección de Cobranzas	487
Subdirección de Nómina de Pensionados	296
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	209
Subdirección Financiera	139
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	113
Subdirección de Determinación de Obligaciones	89
Subdirección Jurídica de Parafiscales	62
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	28
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	26
Dirección de Pensiones	16
Dirección de Parafiscales	5
Subdirección Jurídica Pensional	3
Total general	2.880

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 Salud y Colpensiones, y en la siguiente gráfica se muestran las entidades a las que mayores traslados se enviaron, de las cuales las primeras 4 representan el 40.6%.

Entidad Traslado	Radicalados
CONSORCIO FOPEP	15
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCION SOCIAL GRUPO DE ENTIDADES LIQUIDADAS	14
ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	8
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	4
PATRIMONIO AUTONOMO DE REMANENTES DE TELECOM Y TELEASOCIADAS EN LIQUIDACION - PAR TELECOM	3
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	3
ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN	2
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	2
FONDO DE PENSIONES Y CESANTIAS PROTECCION	2
MINISTERIO DEL TRABAJO	2
MINISTERIO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	2
FIDUPREVISORA S.A.	2
MINISTERIO DEL TRABAJO	2
MINISTERIO DE TRANSPORTE	2
FONDO DE PENSIONES Y CESANTÍAS PORVENIR S.A.	2
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	2
Total general	67

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