

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

JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE DE 2019

ELABORADO

OCTUBRE 2019 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.

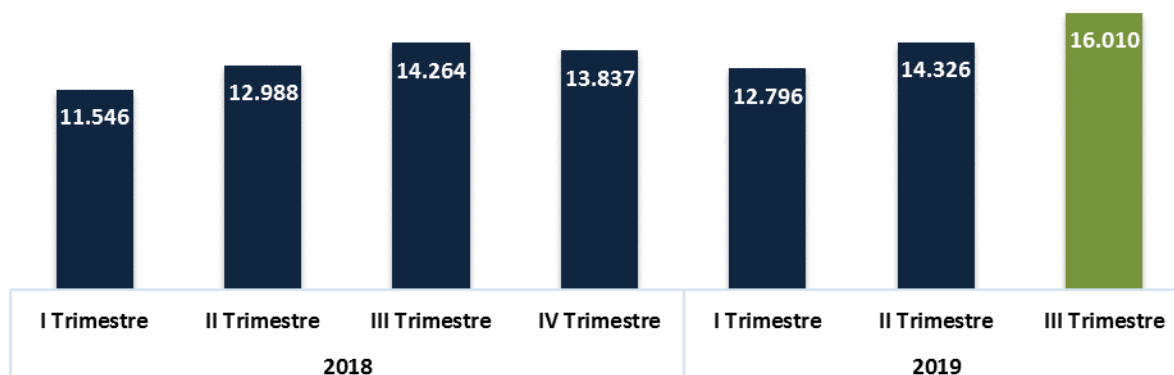
El presente informe se publica trimestralmente en la página web de la Unidad de Pensiones y Parafiscales, en adelante la Unidad y consta de cuatro partes.

La primera parte se constituye en un análisis comparativo de las cifras reportadas durante el año 2018, como punto de referencia comparativo para el presente año, 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.

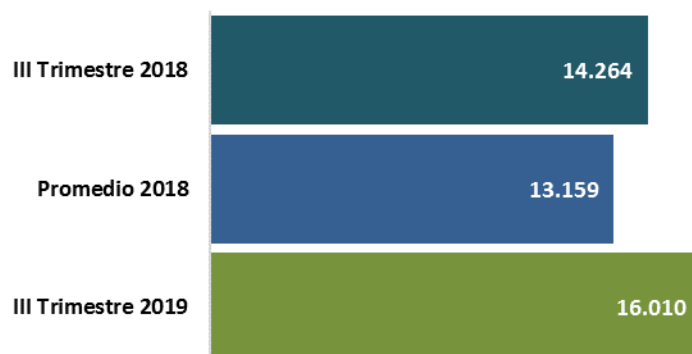
PARTE I

ANÁLISIS COMPARATIVO INFORME TRIMESTRAL PQRSFD

Realizando un análisis comparativo entre el año 2018, así como del primer, segundo Y tercer trimestre del año 2019, se encuentra que el número de solicitudes que ingresan a la Unidad de Pensiones y Parafiscales, se aumenta en el tercer trimestre del año 2019 respecto de los dos anteriores y así mismo respecto al mismo periodo del año pasado, siendo de hecho el más alto al verificar los 7 trimestres como se muestra en la gráfica, debido a un alto ingreso específicamente en el mes de Junio, en gran medida por el tema de derechos de petición en materia de retorno de campañas persuasivas de la Subdirección de Integración de Aportes Parafiscales.



De la misma forma al revisar el promedio de ingresos del año 2018 (13.159) contra el tercer trimestre del corriente año 2019 (16.010), se encuentra que este último es más alto, lo cual ya se había pronosticado en el informe del primer trimestre, cuando se dijo que se preveía la tendencia sería la misma del año 2018, y que el segundo trimestre de 2019 debería representar un aumento en los ingresos de las peticiones y así mismo se verifica que este tercer trimestre tiende a ser el de más alto ingreso del año, tal como sucedió el año inmediatamente anterior.



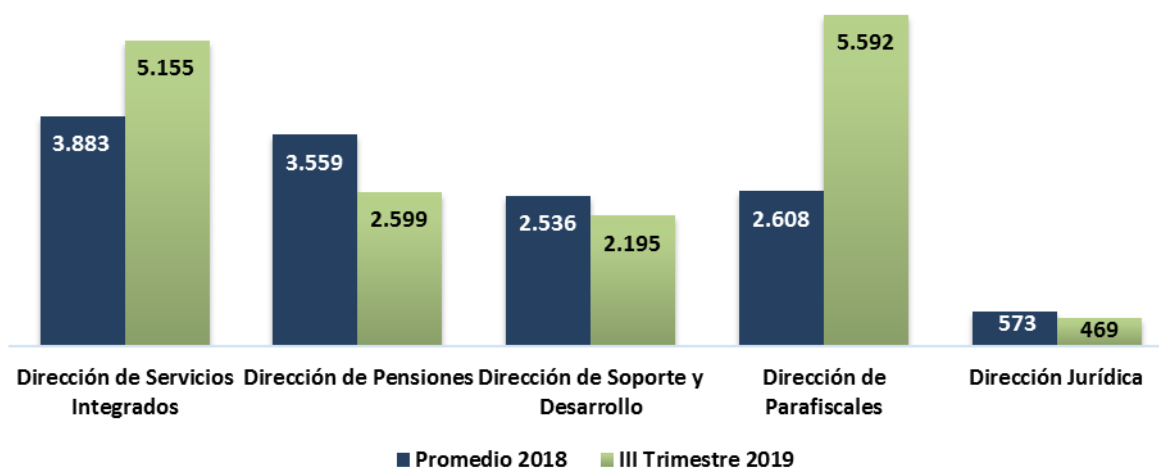
Revisando la distribución de las solicitudes por áreas según su competencia, en el año **2018**, el mayor volumen de peticiones por atender estuvo en cabeza de la Dirección de Servicios Integrados de Atención, la cual es el área competente para la administración de los canales de atención al ciudadano (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 presenta 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, 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.

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.



Los requerimientos persuasivos buscan informar a los diferentes tipos de ciudadanos (aportantes/contribuyentes) que se ha detectado omisión o inexactitud en cuanto a su obligación de aportar al Sistema de Seguridad Social en uno o varios de los subsistemas que lo componen (Pensión, Salud, Riesgos Profesionales, ICBF, SENA Cajas de compensación), para que de esta forma se afilien al sistema y comiencen a aportar o paguen los periodos en los que han dejado de hacerlo (cuando se presenta omisión), o para que corrijan sus aportes pagando los periodos conforme a su realidad económica, es decir sobre el 100% de los ingresos provenientes de una o varias actividades económicas (cuando se presenta inexactitud); es así como ante el recibo de estos comunicados dirigidos a los ciudadanos a sus direcciones físicas, electrónicas o través de mensajes de texto al celular (SMS), se genera un retorno de solicitudes a la Unidad lo cual explica el aumento en las peticiones para ser atendidas.

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 (II trimestre de 2019) y el trimestre en estudio (III 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 |
| 15 días | I Trimestre | 7.880 | 7,87 |
| | II Trimestre | 9.235 | 9,03 |
| | III Trimestre | 8.578 | 7,79 |
| 30 días | I Trimestre | 400 | 25,88 |
| | II Trimestre | 520 | 25,23 |
| | III Trimestre | 497 | 21,45 |

Como punto a resaltar, se evidencia que el tiempo promedio de respuesta ha disminuido en el tercer trimestre para todos los tipos de peticiones.

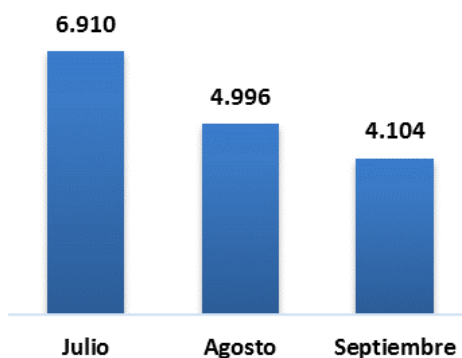
PARTE II

ANÁLISIS TERCER TRIMESTRE AÑO 2019

INGRESOS DEL TERCER TRIMESTRE POR MES

El tercer trimestre del año 2019 muestra un ingreso mensual, en donde el mes de Julio aumentó de manera considerable con 6.910 radicados, en virtud del retorno a las campañas persuasivas generadas en el mes o meses pasados. El aumento es considerable pues en el trimestre pasado el mes más alto había sido Abril con 4.085 radicados, aunque se observa que los meses posteriores de Agosto y Septiembre fueron disminuyendo, dado que este comportamiento corresponde a picos de oficios que envía en la entidad en esta materia de acuerdo a los planes de trabajo y objetivos trazados.

La Unidad recibió un total de 16.010 solicitudes presentando un aumento frente al anterior trimestre en el cual ingreso había sido de 14.236 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 Parafiscales (área misional) con el 34.9%, seguida de la Dirección de Servicios Integrados con el 32.2% y en tercer lugar la Dirección de Pensiones con 16.2% (área misional).

Se presenta la misma tendencia del trimestre anterior.

| Dependencia | Radicados para Gestionar | | | | |
|-----------------------------------|--------------------------|--------------|--------------|----------------|-----------------|
| | Julio | Agosto | Septiembre | Total Ingresos | % Participación |
| Dirección de Parafiscales | 2.455 | 1.804 | 1.333 | 5.592 | 34,9% |
| Dirección de Servicios Integrados | 2.447 | 1.525 | 1.183 | 5.155 | 32,2% |
| Dirección de Pensiones | 986 | 833 | 780 | 2.599 | 16,2% |
| Dirección de Soporte y Desarrollo | 816 | 708 | 671 | 2.195 | 13,7% |
| Dirección Jurídica | 206 | 126 | 137 | 469 | 2,9% |
| Total General | 6.910 | 4.996 | 4.104 | 16.010 | 100,0% |

Documentic, Ingresos III Trimestre 2019

La Dirección de Parafiscales, continúa siendo el área con más radicados.

Dentro de la Dirección de Parafiscales, la cual está compuesta por diferentes Subdirecciones el ingreso lo representa la Subdirección de Integración de Parafiscales, que es el área encargada de realizar el proceso persuasivo para la correcta liquidación y pago de los aportes parafiscales, mediante comunicaciones físicas, electrónicas, mensajes de texto (SMS).

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 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.

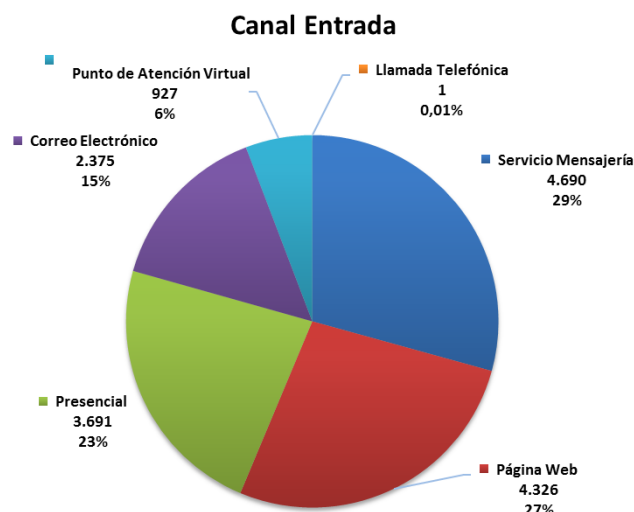
INGRESOS DEL TERCER TRIMESTRE POR CANAL DE ATENCIÓN

Con respecto a los canales de atención, se identifica que el canal de preferencia en el presente periodo es 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.

| Canal Entrada | | | | | |
|---------------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|-----------------|
| Canal | Julio | Agosto | Septiembre | Total | % Participación |
| Servicio Mensajería | 1.794 | 1.439 | 1.457 | 4.690 | 29,3% |
| Página Web | 1.648 | 1.637 | 1.041 | 4.326 | 27,0% |
| Presencial | 1.415 | 1.146 | 1.130 | 3.691 | 23,1% |
| Correo Electrónico | 1.731 | 442 | 202 | 2.375 | 14,8% |
| Punto de Atención Virtual | 322 | 331 | 274 | 927 | 5,8% |
| Llamada Telefónica | | 1 | | 1 | 0,01% |
| Total | 6.910 | 4.996 | 4.104 | 16.010 | 100,00% |

Documentic, Ingresos III Trimestre 2019

Se observa que la tendencia es a seguirse posicionando la Sede Electrónica (página web) la cual representa el 27.0% mejorando tiempos de gestión y dado que los ciudadanos radican sus solicitudes, sin necesidad de desplazamientos, obteniendo un ahorro económico en el acceso a la administración, y ahorro de tiempo, pues en cualquier equipo de cómputo y desde cualquier lugar geográfico puede radicar sus solicitudes en la Unidad.



ESTADO ACTUAL DE LA GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DEL TRIMESTRE

Gestionadas.

Durante el periodo fueron gestionadas 15.523 peticiones, de las 16.010 recibidas, es decir el 96.96%, y de estas 15.523 un número de 15.141 fueron atendidas dentro de los términos legales, equivalente a un 97.54%. Es decir que se gestionaron con respuesta vencida un número de 382 peticiones.

Gestionados



| Dependencia | Gestionados | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|-------------|--------|------------|-------------------|----------|--------|------------|-------------------|--------|-----------------|
| | En Términos | | | | Vencidos | | | | Total | % Participación |
| | Julio | Agosto | Septiembre | Total Términos | Julio | Agosto | Septiembre | Total Vencidos | | |
| Dirección de Parafiscales | 2.195 | 1.650 | 1.171 | 5.016 | 156 | 64 | 34 | 254 | 5.270 | 33,9% |
| Dirección de Servicios Integrados | 2.401 | 1.497 | 1.136 | 5.034 | 38 | 23 | 22 | 83 | 5.117 | 33,0% |
| Dirección de Pensiones | 966 | 819 | 768 | 2.553 | 6 | 3 | 4 | 13 | 2.566 | 16,5% |
| Dirección de Soporte y Desarrollo | 803 | 702 | 625 | 2.130 | 11 | 6 | 7 | 24 | 2.154 | 13,9% |
| Dirección Jurídica | 203 | 118 | 87 | 408 | 2 | 6 | | 8 | 416 | 2,7% |
| Total General | 6.568 | 4.786 | 3.787 | 15.141 | 213 | 102 | 67 | 382 | 15.523 | 100,0% |

Documentic, Ingresos III Trimestre 2019

Pendientes de gestión al cierre del periodo

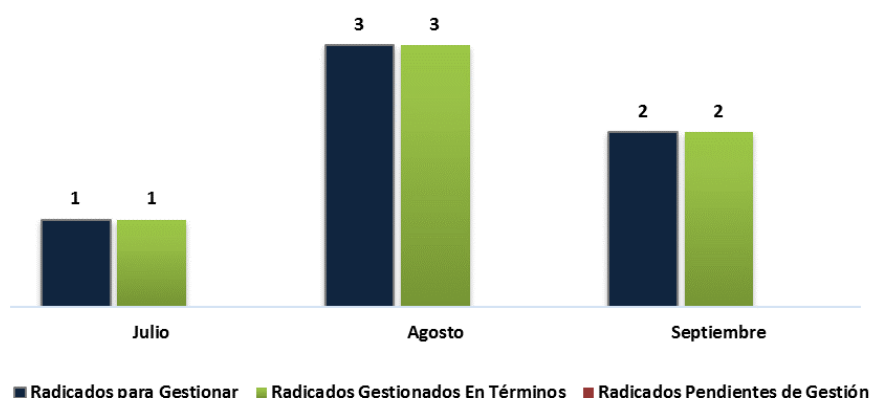
Las peticiones que quedaron pendientes por ser atendidas al cierre del periodo fueron un total de 1.663, de las cuales solamente un número de 23 se encontraban por fuera de los términos legales de atención, es decir tan solo el 1.38%.

| Pendientes de Gestión | | | |
|-----------------------|-------------|-----------|---------------|
| Ingreso Radicado ▼ | En Términos | Vencido | Total general |
| Meses anteriores | 16 | 12 | 28 |
| Mes actual | 1624 | 11 | 1635 |
| Total general | 1640 | 23 | 1663 |

PARTE III

QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

En el trimestre se reportan un total de 6 QRSFD, correspondientes a 2 quejas y 4 felicitaciones, radicadas a través del canal de ingreso presencial salvo 1 que fue por correo electrónico.



| QRSFD | Ingresos QRSFD | | | | |
|----------------------|----------------|----------|------------|----------|-----------------|
| | Julio | Agosto | Septiembre | Total | % Participación |
| Quejas | | 1 | 1 | 2 | 33,3% |
| Felicitaciones | 1 | 2 | 1 | 4 | 66,7% |
| Total General | 1 | 3 | 2 | 6 | 100,0% |

Documentic, Ingresos III Trimestre 2019

| Canal | Canal Entrada QRSFD | | | | |
|--------------------|---------------------|----------|------------|----------|-----------------|
| | Julio | Agosto | Septiembre | Total | % Participación |
| Presencial | 1 | 3 | 1 | 5 | 83,3% |
| Correo Electrónico | | | 1 | 1 | 16,7% |
| Total | 1 | 3 | 2 | 6 | 100,0% |

Documentic, Ingresos III Trimestre 2019

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 3.902.

| III 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 | 3.916 | 138 | 3.838 | 41 | 37 | 0 |

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

| Área | Radicados |
|---|--------------|
| Dirección de Servicios Integrados de Atención | 939 |
| Subdirección de Gestión Documental | 810 |
| Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales | 784 |
| Subdirección de Cobranzas | 523 |
| Subdirección de Nómina de Pensionados | 339 |
| Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales | 147 |
| Subdirección Financiera | 136 |
| Subdirección Jurídica de Parafiscales | 110 |
| Subdirección de Determinación de Obligaciones | 71 |
| Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional | 25 |
| Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales | 18 |
| Dirección de Pensiones | 7 |
| Subdirección Jurídica Pensional | 4 |
| Dirección de Parafiscales | 3 |
| Total general | 3.916 |

Las solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad por temas de competencias legales, fueron un total de 138, de las cuales el mayor porcentaje de traslados lo representan en su orden: Ministerio de Salud, Fomag Consorcio FOPEP 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 52.9%.

| Entidad Traslado | Radicados |
|---|------------|
| MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCION SOCIAL GRUPO DE ENTIDADES LIQUIDADAS | 26 |
| FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO FOMAG | 19 |
| CONSORCIO FOPEP | 18 |
| ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES | 10 |
| MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL | 5 |
| Consejo Superior de la Judicatura | 5 |
| MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCION SOCIAL | 3 |
| SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | 3 |
| MINISTERIO DE TRANSPORTE | 2 |
| DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES DE COLOMBIA DIAN | 2 |
| INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO - INPEC | 2 |
| SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA | 2 |
| FONDO DE PENSIONES Y CESANTIAS COLFONDOS | 2 |
| PATRIMONIO AUTONOMO DE REMANENTES DE TELECOM Y TELEASOCIADAS EN LIQUIDACION - | 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.