

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

---

*JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE DE 2020*

*ELABORADO*

*Octubre 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 y Decreto 491 de 2020

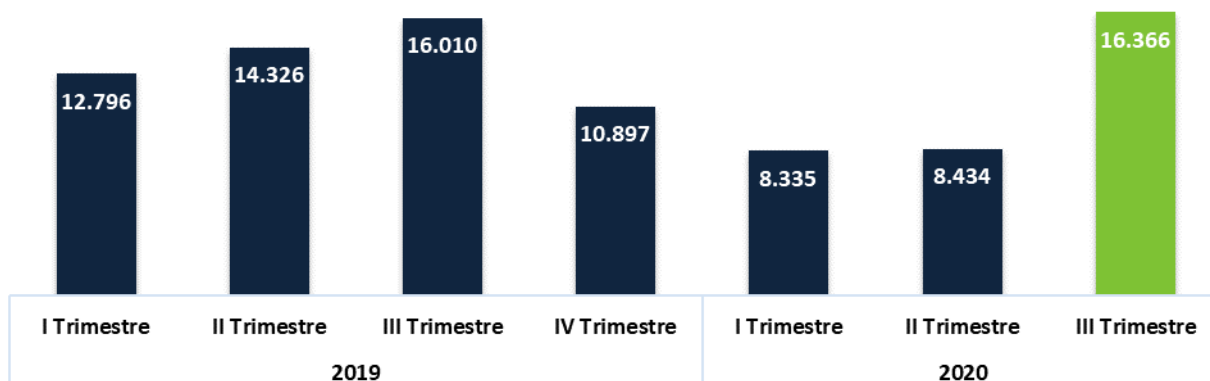
El presente informe se publica trimestralmente en la página web de la Unidad de Pensiones y Parafiscales, en adelante la Unidad y consta de cuatro partes.

La primera parte se constituye en un análisis comparativo de las cifras reportadas durante el año 2019 y el segundo trimestre de 2020, como punto de referencia comparativo para la anualidad de 2020, 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 2019, así como del segundo trimestre del año 2020, se encuentra que el número de solicitudes que ingresan a la Unidad de Pensiones y Parafiscales, aumento en gran parte en el segundo trimestre del año 2020 respecto del trimestre anterior, pero para el mismo periodo del año pasado aumenta al verificar los cuatro trimestres como se muestra en la gráfica, debido a que durante los meses de julio, agosto y septiembre la mayoría de radicaciones fueron en línea por la emergencia sanitaria del Covid-19.



De la misma forma al revisar el promedio de ingresos del año 2019 (16.010) contra el tercer trimestre del 2020 (16.366), se encuentra que este último es levemente más alto a diferencia del año 2019.

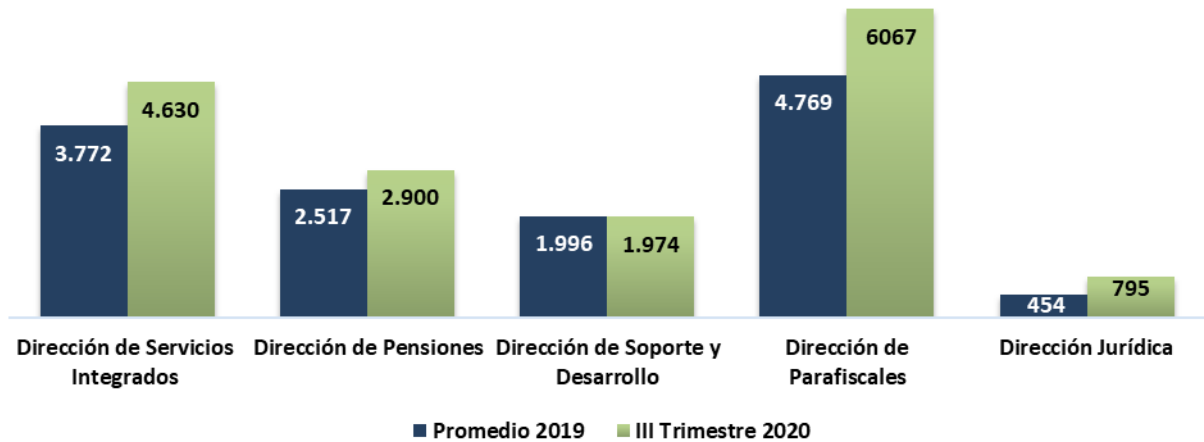


Revisando la distribución de las solicitudes por áreas según su competencia, para el tercer trimestre de **2020**, el mayor volumen de peticiones por atender estuvo en cabeza de la Dirección de Parafiscales, la cual es el área competente para dar respuesta a la solicitudes y peticiones relacionadas con el programa de apoyo al empleo formal y el subsidio a la prima presentados por las empresas.

En segundo lugar le sigue con el mayor volumen la Dirección de Servicios Integrados de Atención, área competente para la administración de los canales de atención al ciudadano (Electrónico, telefónico y presencial, *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 2020**, se puede observar que se presentó un aumento en las peticiones que deben ser atendidas por la Dirección de Parafiscales, las cuales subieron respecto de promedio del año 2019 para la misma época, pero aumentaron respecto del tercer trimestre del año pasado.

La razón del aumento en los ingresos corresponde que para el mes de julio es la continuación con el programa de apoyo al empleo formal (PAEF) y el programa de apoyo a la prima donde se siguen realizando las solicitudes por las empresas, así como continua hasta el mes de agosto.



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 2020), 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.

Tiempo Máximo Gestión	Período Evaluado	Cantidad	Tiempo promedio respuesta (días)
10 días	I Trimestre	3.356	5,20
	II Trimestre	5.822	5,59
	III Trimestre	5.466	5,17
15 días	I Trimestre	4.742	7,50
	II Trimestre	5.406	8,62
	III Trimestre	8.264	10,75
30 días	I Trimestre	194	21,40
	II Trimestre	726	18,11
	III Trimestre	516	18,53

El tiempo promedio de respuesta aumento en el tercer trimestre en algunas dependencias como la Dirección de Servicios de Atención y la Subdirección de Gestión documental.

## PARTE II

### ANÁLISIS TERCER TRIMESTRE AÑO 2020

#### INGRESOS DEL TRIMETRE TRIMESTRE POR MES

El tercer trimestre del año 2020 muestra un ingreso mensual, en donde el mes de julio subió en gran medida con 5.833 radicados con respecto al mes de agosto, y vamos en disminución porque ya en su mayoría de las empresas presentaron sus solicitudes por lo nuevos decretos expedidos por el gobierno Nacional para ayuda a los empresarios

La Unidad recibió un total de 16.366 solicitudes presentando un gran aumento, casi el doble frente al anterior trimestre en el cual ingreso había sido de 8.434 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 37.1%, seguida de la Dirección de Servicios Integrados de Atención con el 28,3 % y en tercer lugar la Dirección de Pensiones con 17.7% (área misional).

Se presenta cambio de tendencia frente al trimestre anterior por el programa de apoyo al empleo formal.

Dependencia	Radicados para Gestionar				
	Julio	Agosto	Septiembre	Total Ingresos	% Participación
Dirección de Parafiscales	2.383	2.431	1.253	6.067	37,1%
Dirección de Servicios Integrados	1.388	1.346	1.896	4.630	28,3%
Dirección de Pensiones	1.064	979	857	2.900	17,7%
Dirección de Soporte y Desarrollo	633	743	598	1.974	12,1%
Dirección Jurídica	365	230	200	795	4,9%
<b>Total General</b>	<b>5.833</b>	<b>5.729</b>	<b>4.804</b>	<b>16.366</b>	<b>100,0%</b>

*Documentic, Ingresos III Trimestre 2020*

La Dirección de Parafiscales, tiene el mayor volumen de radicados frente al trimestre anterior siendo el área con más radicados.

Dentro de la Dirección de Parafiscales, la cual está compuesta por diferentes Subdirecciones para este trimestre para el ingreso lo representa la Subdirección de Integración de Aportes que es el área encargada de realizar el proceso de validación del Programa de apoyo al empleo formal y a la prima, este proceso lo que genera derechos de petición solicitando explicaciones por la aceptación y negación del subsidio.

La Dirección de Servicios Integrados está en segundo lugar respondiendo las peticiones 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 Determinación de derechos pensionales, relacionadas aceptación para acogerse al acuerdo de negociación del Decreto 642 de 2020.

## 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 canal de preferencia la página web a través de nuestra Sede Electrónica seguido por el canal correo electrónico, marcando diferencia con el trimestre anterior, donde el segundo canal preferido había sido el servicio de mensajería, es decir que para el segundo trimestre del año 2020 el servicio de sede electrónica fue el más utilizado por los ciudadanos.

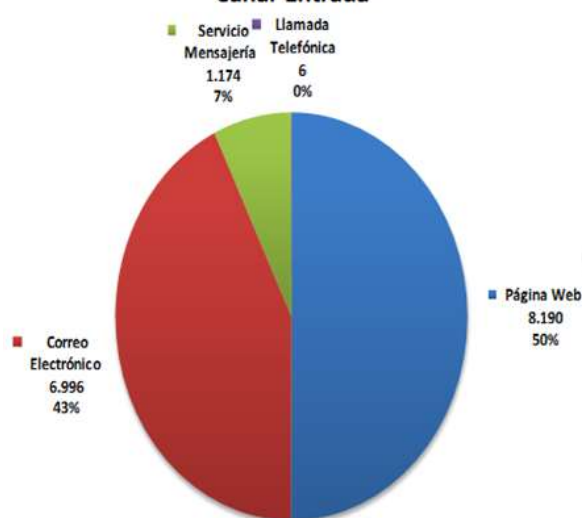
Canal Entrada

Canal	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% Participación
Página Web	3.009	2.932	2.249	8.190	50,0%
Correo Electrónico	2.432	2.433	2.131	6.996	42,7%
Servicio Mensajería	392	364	418	1.174	7,2%
Llamada Telefónica			6	6	0,0%
<b>Total</b>	<b>5.833</b>	<b>5.729</b>	<b>4.804</b>	<b>16.366</b>	<b>100,00%</b>

Documentic, Ingresos III Trimestre 2020

Para este periodo la tendencia es el canal de página web (Sede Electrónica) el cual representa el 50%

Canal Entrada

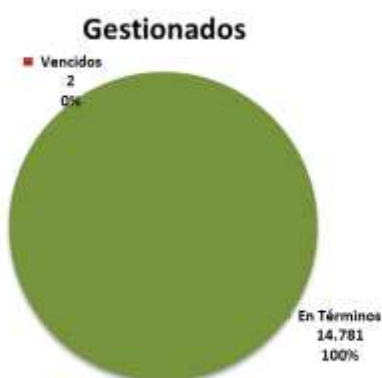




## ESTADO ACTUAL DE LA GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DEL TRIMESTRE

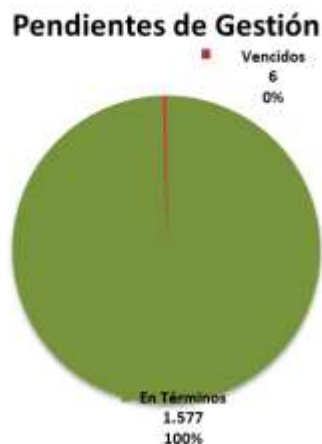
### Gestionadas.

De las peticiones atendidas en el periodo, el 100 % fueron atendidas con oportunidad, es decir de 14.781 dentro de los términos legales por lo tanto 2 peticiones sobrepasaron el tiempo por demoras internas en el proceso de cada área competente.



### Pendientes de gestión.

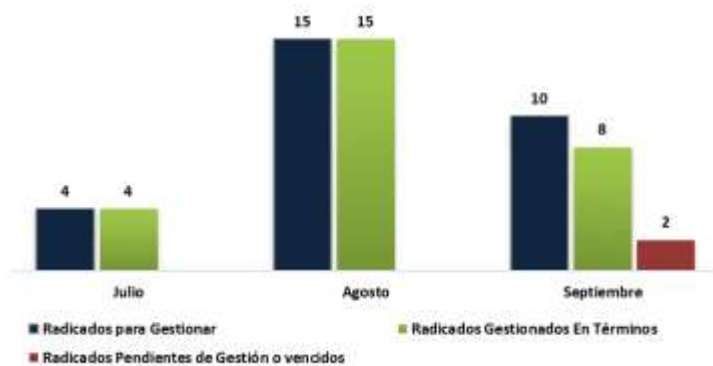
De las peticiones que quedaron pendientes por ser atendidas al cierre del periodo que fueron un total de 6, de las cuales quedaron 6 por fuera de los términos de atención, donde 3 casos del mes julio pertenecen a la Dirección de Servicios integrados, 1 a la Dirección Jurídica, 1 Dirección de Parafiscales y 1 de la Dirección de Pensiones.



### PARTE III

## QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

En el trimestre se reportan un total de 29 QRSFD, correspondientes a 23 denuncias, 3 quejas, 2 reclamo y 1 felicitación, radicadas a través de correo electrónico 20, sede electrónica 8 y uno por servicio de mensajería.



Ingresos QRSFD					
QRSFD	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% Participación
Denuncia	2	13	8	23	79,3%
Quejas		1	2	3	10,3%
RECLAMOS	1	1		2	6,9%
Felicitaciones	1			1	3,4%
<b>Total General</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>29</b>	<b>100,0%</b>

Documentic, Ingresos III Trimestre 2020

Canal Entrada QRSFD					
Canal	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% Participación
Correo Electrónico	1	14	5	20	69,0%
Página Web	3	1	4	8	27,6%
Servicio Mensajería			1	1	3,4%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>29</b>	<b>100,0%</b>

Documentic, Ingresos III Trimestre 2020

Las quejas recibidas, están relacionadas con las negaciones o solicitud de información del programa de apoyo al empleo formal.

## 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 6.877.


III TRIMESTRE 2020	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	6.877	95	6.052	1	824	0

\* Para conocer los tiempos de respuesta por cada radicado, remitirse a la base BD Transparencia III Trimestre 2020

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

Área	Radicados
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	2.418
Dirección de Servicios Integrados de Atención	1.312
Subdirección de Nómina de Pensionados	1.025
Subdirección de Gestión Documental	645
Subdirección Financiera	441
Dirección de Parafiscales	402
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	255
Subdirección Jurídica de Parafiscales	223
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	57
Subdirección de Cobranzas	54
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	24
Dirección de Pensiones	21
<b>Total general</b>	<b>6.877</b>

Las solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad por temas de competencias legales, fueron un total de 55, de las cuales el mayor porcentaje de traslados lo representan en su orden: Colpensiones, Ministerio de Salud y Consorcio Fopep; en la siguiente gráfica se muestran las entidades a las que mayores traslados se enviaron, de las cuales las primeras 3 representan el 58%.

Entidad Traslado	 Radicados
ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	14
MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL – GRUPO DE ENTIDADES LIQUIDADAS	13
MAX ALEJANDRO FLOREZ RODRIGUEZ	5
CONSORCIO FOPEP	5
MINISTERIO DEL TRABAJO	5
MINISTERIO DEL TRABAJO – DIRECCION TERRITORIAL DE CUNDINAMARCA	4
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA - SUPERFINANCIERA	3
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	2
BANCOLOMBIA S.A.	2
MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO	2
<b>Total general</b>	<b>55</b>

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