

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

---

*ABRIL - MAYO - JUNIO DE 2021*

*ELABORADO*

*JULIO 2021 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 que actualmente opera.

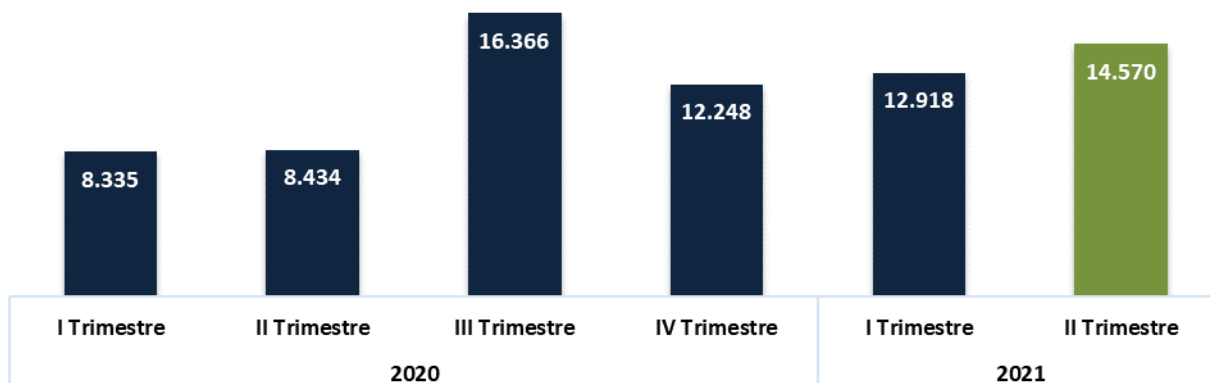
El presente informe se publica trimestralmente en la página web de la Unidad de Pensiones y Parafiscales, en adelante la Unidad y consta de cuatro partes.

La primera parte se constituye en un análisis comparativo de las cifras reportadas durante el año 2020 y el segundo trimestre de 2021, 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.

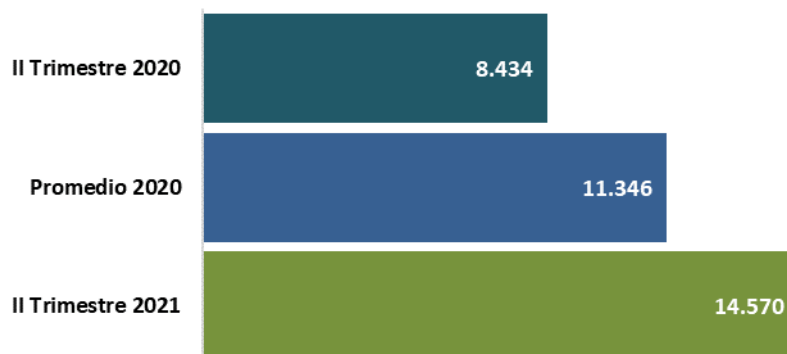
## PARTE I

### ANÁLISIS COMPARATIVO INFORME TRIMESTRAL PQRSFD

Realizando un análisis comparativo entre el año 2020, así como del segundo trimestre del año 2021, se encuentra que el número de solicitudes que ingresan a la Unidad de Pensiones y Parafiscales, tiene un amento considerable en el segundo trimestre del año 2021 respecto al mismo periodo del año pasado, siendo a la fecha del corte de este informe el tercero más alto al verificar los cuatro trimestres como se muestra en la gráfica, debido al incremento ingreso específicamente en el mes de mayo, en gran medida por el tema solicitudes de Pensiones de sobrevivientes y auxilios funerarios por el número de fallecidos en incremento por la pandemia.



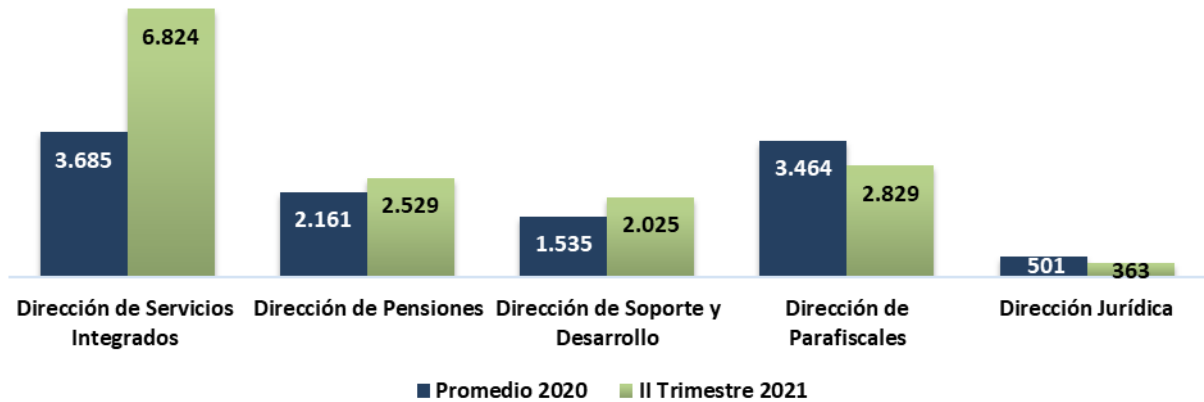
De la misma forma al revisar el promedio de ingresos del año 2020 (11.346) contra el segundo trimestre del 2021 (14.570), se encuentra que este último es mucho más elevado a diferencia del año 2020.



Revisando la distribución de las solicitudes por áreas según su competencia, para el segundo trimestre de **2021**, 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 **segundo trimestre del año 2021**, se puede observar que se presentó un aumento considerable en las peticiones que deben ser atendidas por la Dirección de Servicios Integrados de Atención, las cuales incrementaron en gran medida respecto de promedio del año 2020 para la misma época.

La razón del incremento en los ingresos corresponde que para los meses de abril, mayo y junio de este año los ciudadanos a través de los canales virtuales dispuestos realizaron multiplicad de solicitudes pensionales enfocados en requerimiento de pensión de sobrevivientes, auxilios funerarios y competencias de cotizaciones e historia laborales.



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, 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)
20 días	I Trimestre	6.619	9,05
	II Trimestre	7.731	8,21
30 días	I Trimestre	5.738	11,06
	II Trimestre	5.660	11,16
35 días	I Trimestre	364	11,11
	II Trimestre	256	12,77

El tiempo promedio de respuesta aumento en el segundo trimestre en algunas dependencias como la Dirección de Servicios de Atención y la Dirección de Parafiscales.

## PARTE II

### ANÁLISIS SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2021

#### INGRESOS DEL SEGUNDO TRIMESTRE POR MES

El segundo trimestre del año 2021 muestra un ingreso mensual, en donde el mes de mayo subió levemente con 5.515 radicados con respecto al mes de abril, posteriormente se ve una reducción mínima para el mes de junio.

La Unidad recibió un total de 14.570 solicitudes presentando un aumento frente al anterior trimestre en el cual ingreso había sido de 12.918. A continuación, se presenta el comportamiento de ingresos por mes, del trimestre en estudio.



## INGRESOS DEL SEGUNDO 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 Parafiscales (área misional) con el 19.4% y en tercer lugar la Dirección de Pensiones con 17.4% (área misional).

No se presenta cambio de tendencia frente al trimestre anterior.

Dependencia	Radicados para Gestionar				
	Abril	Mayo	Junio	Total Ingresos	% Participación
Dirección de Servicios Integrados	1.835	2.811	2.178	<b>6.824</b>	<b>46,8%</b>
Dirección de Parafiscales	968	871	990	<b>2.829</b>	<b>19,4%</b>
Dirección de Pensiones	764	899	866	<b>2.529</b>	<b>17,4%</b>
Dirección de Soporte y Desarrollo	514	824	687	<b>2.025</b>	<b>13,9%</b>
Dirección Jurídica	132	110	121	<b>363</b>	<b>2,5%</b>
<b>Total General</b>	<b>4.213</b>	<b>5.515</b>	<b>4.842</b>	<b>14.570</b>	<b>100,0%</b>

*Documentic, Ingresos II Trimestre 2021*

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.

Dentro de la Dirección de Parafiscales, la cual está compuesta por diferentes Subdirecciones para el segundo trimestre de 2021 el ingreso lo representa en solicitudes de expedientes de cobros con el fin que los ciudadanos consultaron sobre los 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 que provienen de los meses de mayo y junio.

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.

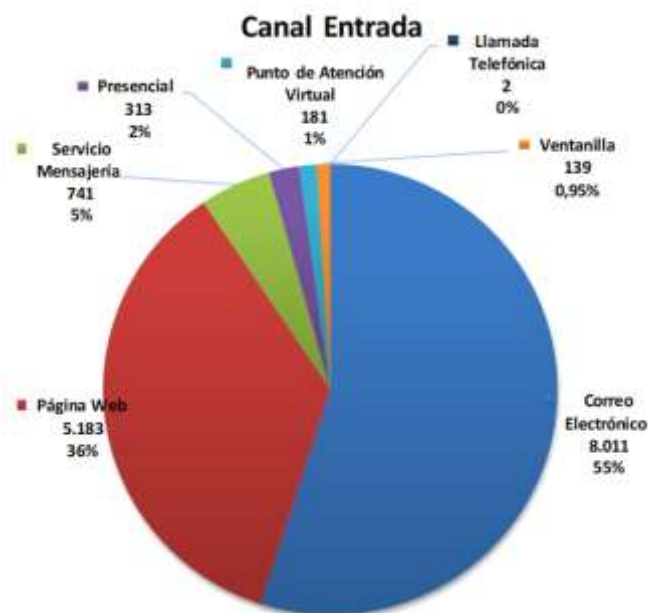
## INGRESOS DEL SEGUNDO TRIMESTRE POR CANAL DE ATENCIÓN

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 los meses de abril, mayo y junio de 2021 el servicio de correo electrónico fue el más utilizado por los ciudadanos.

Canal Entrada					
Canal	Abril	Mayo	Junio	Total	% Participación
Correo Electrónico	2.815	2.310	2.886	8.011	55,0%
Página Web	1.686	1.447	2.050	5.183	35,6%
Servicio Mensajería	251	223	267	741	5,1%
Presencial	56	121	136	313	2,1%
Punto de Atención Virtual	34	48	99	181	1,2%
Ventanilla		63	76	139	1,0%
Llamada Telefónica		1	1	2	0,0%
<b>Total</b>	<b>4.842</b>	<b>4.213</b>	<b>5.515</b>	<b>14.570</b>	<b>100,00%</b>

Documentic, Ingresos II Trimestre 2021

Para este periodo la tendencia es el canal de correo electrónico ([contactenos@ugpp.gov.co](mailto:contactenos@ugpp.gov.co)) el cual representa el 55%

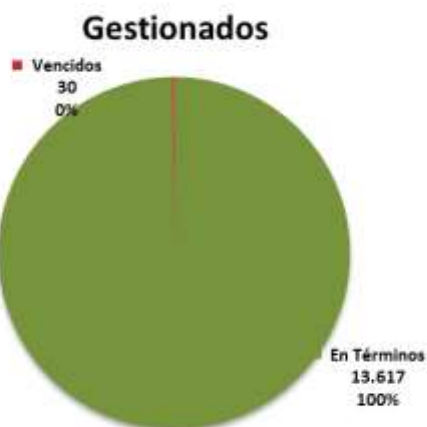




## ESTADO ACTUAL DE LA GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DEL TRIMESTRE

### Gestionadas.

De las peticiones atendidas al comienzo del periodo, el 99% fueron atendidas con oportunidad, es decir de 13.617 dentro de los términos legales por lo tanto 30 peticiones sobrepasaron el tiempo por demoras internas en el proceso de cada área competente.



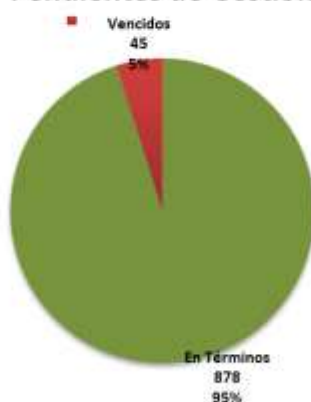
Dependencia	Gestionados									Total	% Participación
	En Términos				Vencidos						
	Abril	Mayo	Junio	Total Términos	Abril	Mayo	Junio	Total Vencidos			
Dirección de Servicios Integrados	2.172	1.821	2.414	6.407	6	13	1	20	6.427	47,1%	
Dirección de Parafiscales	960	961	571	2.492	1	3		4	2.496	18,3%	
Dirección de Pensiones	864	761	789	2.414		1		1	2.415	17,7%	
Dirección de Soporte y Desarrollo	683	514	788	1.985	3			3	1.988	14,6%	
Dirección Jurídica	119	131	69	319	2			2	321	2,4%	
Total General	4.798	4.188	4.631	13.617	12	17	1	30	13.647	100,0%	

Documentic, Ingresos II Trimestre 2021

## Pendientes de gestión.

De las peticiones que quedaron pendientes por ser atendidas al cierre del periodo que fueron un total de 923, de las cuales quedaron 45 por fuera de los tiempos de gestión

### Pendientes de Gestión



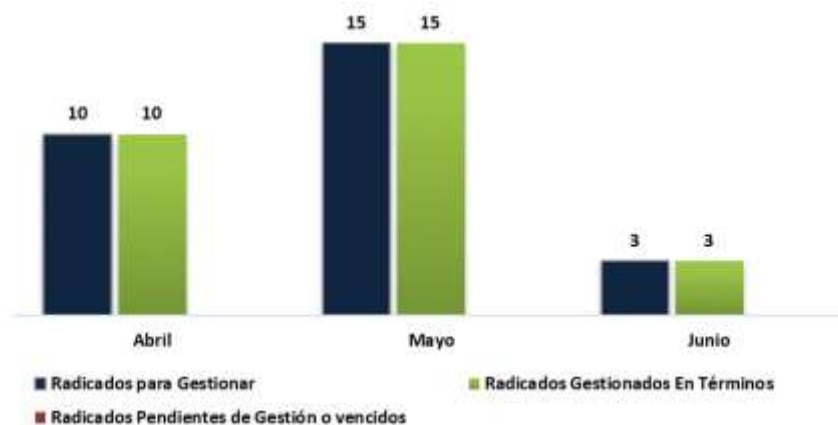
	Pendientes de Gestión									
	En Términos				Vencidos				Total	% Participación
Dependencia	Abril	Mayo	Junio	Total Términos	Abril	Mayo	Junio	Total Vencidos		
Dirección de Parafiscales			392	392		1	4	5	397	43,0%
Dirección de Servicios Integrados			300	300	29	4		33	333	36,1%
Dirección de Pensiones			110	110	2	2		4	114	12,4%
Dirección Jurídica		1	41	42				0	42	4,6%
Dirección de Soporte y Desarrollo			34	34	1		2	3	37	4,0%
Total General	0	1	877	878	32	7	6	45	923	100,0%

Documentos, Ingresos II Trimestre 2021

### PARTE III

## QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

En el trimestre se reportan un total de 28 QRSFD, correspondientes a 19 denuncias, 6 felicitaciones, 2 queja, de las cuales 21 radicadas a través de correo electrónico, 6 por punto de atención presenciales y 1 por canal web.



Ingresos QRSFD					
QRSFD	Abril	Mayo	Junio	Total	% Participación
Denuncia	6	11	2	19	67,9%
Felicitaciones	3	3		6	21,4%
Quejas	1	1		2	7,1%
Otros			1	1	3,6%
<b>Total General</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>28</b>	<b>100,0%</b>

Documentic, Ingresos II Trimestre 2021

Canal Entrada QRSFD					
Canal	Abril	Mayo	Junio	Total	% Participación
Correo Electrónico	7	12	2	21	75,0%
Punto de Atención Virtual	3	2		5	17,9%
Presencial		1		1	3,6%
Página Web			1	1	3,6%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>28</b>	<b>100,0%</b>

Documentic, Ingresos II Trimestre 2021

Las quejas recibidas, están relacionadas con el acceso a la página web, radicación en las plataformas 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 5024.

II TRIMESTRE 2021	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	5.024	78	4.773	15	236	0

\* Para conocer los tiempos de respuesta por cada radicado, remitirse a la base BD Transparencia II Trimestre 2021

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

Área	Radicalizados
Dirección de Servicios Integrados de Atención	2.174
Subdirección de Nómina de Pensionados	721
Subdirección de Gestión Documental	612
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	376
Subdirección Financiera	339
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	283
Dirección de Parafiscales	273
Subdirección de Cobranzas	100
Subdirección Jurídica de Parafiscales	77
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	29
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	19
Dirección de Pensiones	19
Subdirección Jurídica Pensional	2
<b>Total general</b>	<b>5.024</b>

Las solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad por temas de competencias legales, fueron un total de 52, de las cuales el mayor porcentaje de traslados lo representan en su orden: Consorcio FOPEP, Ministerio de Salud , Colpensiones y Superfinanciera, y en la siguiente gráfica se muestran las entidades a las que mayores traslados se enviaron, de las cuales las primeras 4 representan el 61%.

Entidad Traslado	 Radicados
CONSORCIO FOPEP	13
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL – GRUPO ENTIDADES LIQUIDADAS	12
MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	3
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA - SUPERFINANCIERA	2
ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	2
ARCHIVO GENERAL DE LA NACION	2
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	2
EL BODEGON DEL CONSTRUCTOR - PRIETO GUALTEROS Y CIA LTDA	1
MINISTERIO DEL TRABAJO	1
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	1
MINISTERIO DE TRANSPORTE	1
NOTARIA UNICA DE VILLANUEVA - GUAJIRA	1
HOSPITAL SAN JOSE DEL COCUY	1
MINISTERIO DE SALUD - GRUPO DE ENTIDADES LIQUIDADAS -COLFONDOS S.A. PENSIO	1
FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO - FOMAG	1
MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	1
PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	1
FONDO NACIONAL DEL AHORRO – FNA	1
EJERCITO NACIONAL DE COLOMBIA	1
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD DE ARAUCA	1
DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES – DIAN	1
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	1
MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL – GRUPO DE ENTIDADES	1
<b>Total general</b>	<b>52</b>

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