



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

Periodo: JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE DE 2025

Elaborado: Octubre de 2025

Bogotá, D.C.



PRESENTACIÓN

La Dirección de Servicios Integrados de Atención de la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales, DSIA, presenta el informe de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias – PQRSFD, radicadas en la entidad, a través de los diferentes canales de atención. Lo anterior, en cumplimiento de la normatividad que rige el tema y en especial de lo establecido por la Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015, numeral 10.10 del Anexo No. 1 de la Resolución 3564 de 2015 y la Ley 2207 de 2022.

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

La primera parte comprende el análisis comparativo de las cifras reportadas durante el año 2024, como punto de referencia comparativo para la anualidad de 2025; la segunda parte corresponde al tercer trimestre de la vigencia 2025 respecto del cual se indica 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 reporta las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias; y la cuarta parte corresponde al Informe de Solicitudes de Información que ha recibido la UGPP durante el periodo y su gestión.



ANTECEDENTES

A continuación, se describen las situaciones que llevaron a adoptar medidas de contingencia por el represamiento y atraso en la gestión por parte de la DSIA, debido a la falta de capacidad operativa, lo que impactó en los indicadores de atención, calidad, oportunidad, y a la vez en los objetivos estratégicos del tercer semestre de la vigencia 2025.

1. Entrada en producción del aplicativo gestor documental (Documentic a MI Gestor).

A partir del 26 de junio de 2024, se suspenden la operación del aplicativo anterior, Documentic, así como los términos en las actuaciones de competencia de la entidad, en cumplimiento a lo dispuesto por las Resoluciones No. 691, 720 y 725 de 2024, y comunicado internamente mediante las Circulares No. 018, 019, 021 y 22 de 2024. EL 22 de julio se retoman las actividades y se busca normalizar la operación con la entrada del aplicativo Mi Gestor lo que ocasionó un represamiento durante el periodo de suspensión, de aproximadamente 14 mil solicitudes elevadas por los ciudadanos y grupos de interés, las cuales no pudieron ingresar al aplicativo y se quedaron sin gestión.

2. Finalización del contrato de prestación de servicios para la atención al ciudadano en la UGPP.

Para el cumplimiento de la misión y funciones, el servicio de atención al ciudadano en la UGPP, se presta mediante un sistema de atención tercerizada que provee el personal y la tecnología para la operación del servicio, proceso que coordina la Dirección de Servicios Integrados de Atención- DSIA-, con el



fin de facilitar los trámites de los ciudadanos y el acceso a la entidad por los diferentes canales de atención Presencial, Telefónico, Virtual y Back.

Durante la vigencia 2024, estaba en ejecución el Contrato de Prestación de Servicios N° 03.258-2022 / Orden de Compra 98245 celebrado con la UNIÓN TEMPORAL SERVICIOS BPO a través del Acuerdo Marco de Precios BPO II CCE-025-AMP-2021 BPO, y que tenía como objeto el "Prestar los servicios de BPO para la atención que requieren las personas naturales y/o jurídicas por medio de los canales de atención presencial, virtual, contact center, y operaciones de back office, brindando información y asesoría al ciudadano en temas de pensiones y parafiscales o competencias asignadas a la Entidad, a nivel nacional, de conformidad con los procesos que establezca La Unidad", y el cual finalizó el 25 de julio de 2024.

3. Imposibilidad de contratar un nuevo proveedor de servicios para la atención al ciudadano.

Durante la vigencia 2024, la UGPP adelantó todas las gestiones pertinentes para contratar el servicio, dio a conocer al Ministerio de Hacienda y Crédito Público las dificultades económicas de la entidad y solicitar los recursos para tal fin. Además, se gestionaron todas las acciones precontractuales pertinentes para adelantar por la plataforma SECOP II dos procesos contractuales, que llegaron hasta la etapa de planeación, porque el MHCP no aprobó oportunamente las vigencias futuras requeridas para tal fin.

4. Condiciones contractuales contrato interadministrativo UGPP e INFOTIC S.A
Corresponde al contrato con el proveedor Infotíc para la atención de los canales DSIA suscrito el 31 de diciembre de 2024.

PARTE I

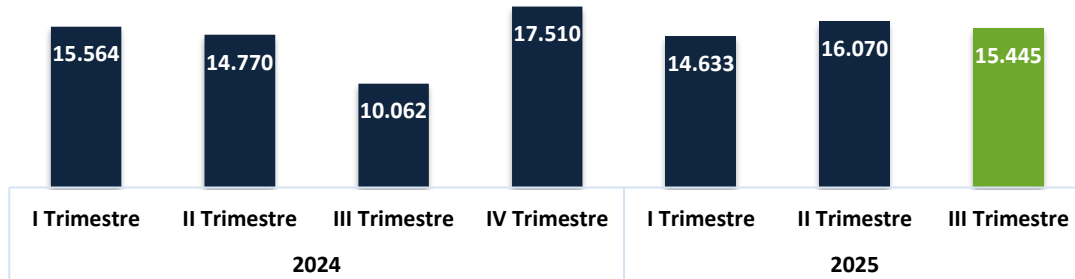
ANÁLISIS COMPARATIVO INFORME TRIMESTRAL PQRSFD

Realizando un análisis comparativo entre los cuatro trimestres del año 2024

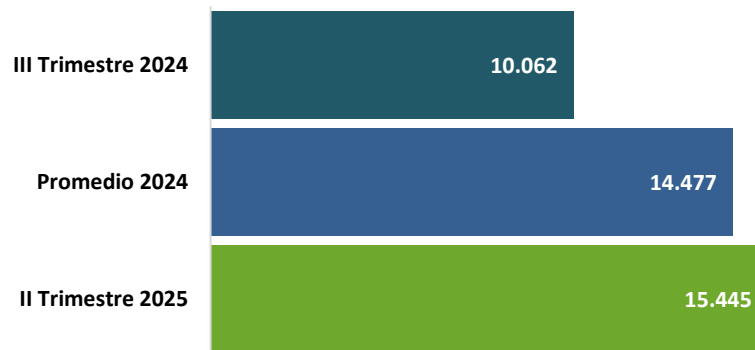
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN



y del 2025 se concluye que el número de solicitudes que ingresan a la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales, son los mismos en el año 2025, respecto al mismo periodo de la vigencia 2024 como se muestra en la gráfica.



Al revisar el promedio de ingresos del tercer trimestre del año 2024 (10.062) frente al tercer trimestre del 2025 (15.445), se observa que aumento en un 53.50%.



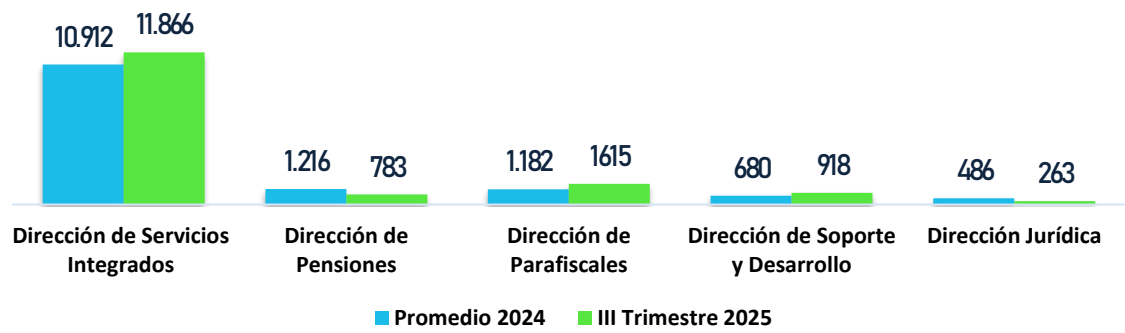
Revisada la distribución de las solicitudes por áreas según su competencia, para el tercer trimestre de **2025**, se identificó que el mayor volumen de peticiones por atender estuvo en cabeza de la Dirección de Servicios Integrados de Atención-DSI-, dependencia que lidera la administración de los canales de atención al ciudadano (presencial, electrónico y telefónico, *a excepción del canal de mensajería física*), y es la encargada de recibir las diferentes solicitudes para un análisis de primer nivel. De acuerdo con el procedimiento, posteriormente



procede escalar a las áreas internas según la competencia, las solicitudes que por su naturaleza deban ser resueltas de fondo por las áreas misionales.

A la DSIA le compete responder las solicitudes relacionadas con temas generales tales como: i) solicitudes de información sobre las competencias de la UGPP, ii) información sobre requisitos para adelantar trámites ante la UGPP, iii) información de estados de trámites pensionales en curso, y iv) certificados de pensión y no pensión.

Se observa entonces que, en el **tercer trimestre del año 2025**, se presentó un aumento del 8.15% en las peticiones que debían ser atendidas por la Dirección de Servicios Integrados de Atención.



Como quiera que desde el 26 de julio de 2024, la Unidad de Gestión de Pensiones y Parafiscales, no contó con el operador externo que apoyara el servicio de atención al ciudadano, no se pudo atender oportunamente las peticiones de los ciudadanos.

Para un mayor entendimiento en la tabla siguiente se relacionan los términos legales para atender cada tipo de solicitud, se reporta el promedio de días en los que son atendidas las peticiones durante el año 2025



Tiempo Máximo Gestión	Período Evaluado	Cantidad	Tiempo promedio respuesta (días)
10 días	I Trimestre	12.211	9,37
15 días	I Trimestre	1.488	9,02
30 días	I Trimestre	934	10,56
10 días	II Trimestre	13.728	9,39
15 días	II Trimestre	1.550	10,53
30 días	II Trimestre	792	9,11
10 días	III Trimestre	2.570	7,60
15 días	III Trimestre	2.197	11,34
30 días	III Trimestre	68	7,80

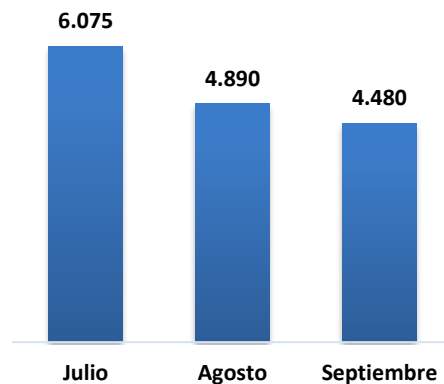


PARTE II

ANÁLISIS TERCER TRIMESTRE AÑO 2025

INGRESOS DEL TERCER TRIMESTRE POR MES

Revisado el ingreso de solicitudes durante el tercer trimestre del año 2025, se destaca que en el mes de mayo se incrementó considerablemente, pues se presentan 6.315 radicados con respecto a los meses de abril y junio respectivamente.



De acuerdo con los radicados recibidos para el periodo comprendido entre los meses de julio a septiembre de 2025, el total asciende a 15.445 , presentando una disminución del 3.89% frente al trimestre anterior en el cual el ingreso fue de 16.070. 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 76.8%, seguida está la Dirección de Parafiscales con el 10.5% y en tercer lugar la Dirección de Soporte con 5.9 %, las dos áreas misionales.

DERECHOS DE PETICIÓN

Dependencia	Radicados para Gestionar				
	Julio	Agosto	Septiembre	Total Ingresos	% Participación
DIRECCION DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCION AL CIUDADANO	4.677	3.529	3.660	11.866	76,8%
DIRECCION DE PARAFISCALES	343	805	467	1.615	10,5%
DIRECCION DE SOPORTE Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	388	268	262	918	5,9%
DIRECCION DE PENSIONES	462	269	52	783	5,1%
DIRECCION JURIDICA	205	19	39	263	1,7%
DIRECCION DE PROCESOS	0	0	0	0	0,0%
Total General	6.075	4.890	4.480	15.445	100,0%

MiGestor, Ingresos III Trimestre 2025

La Dirección de Servicios Integrados de Atención, se mantuvo frente al trimestre anterior siendo el área con más radicados.

Respecto a la Dirección de Parafiscales, integrada por las Subdirecciones de Integración del Sistema de Aporte Parafiscales, Determinación de Obligaciones y de Cobranzas, para este trimestre, el mayor ingreso se presenta en la Subdirección de Cobranzas, área encargada de realizar el proceso de cobro coactivo y decretar medidas cautelares. En esta área las decisiones se adoptan mediante actos administrativos que se deben notificar mediante comunicaciones físicas y/o electrónicas, las que generan recursos para que se modifique, revoque o invaliden las decisiones, y derechos de petición, por medio de los cuales se solicitan explicaciones y/o levantamientos de las medidas.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN



Continúa la Dirección de Pensiones, en donde 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.

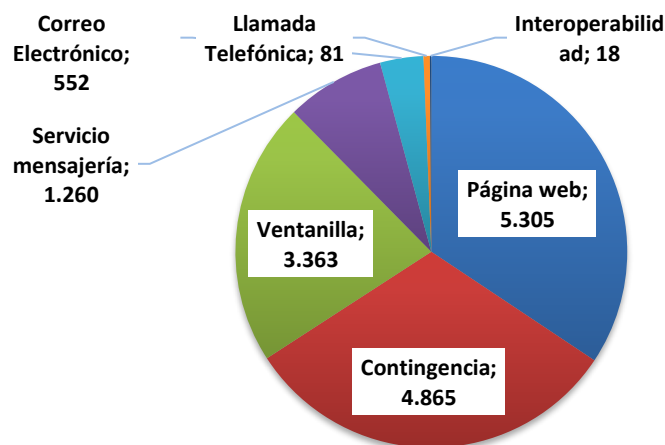
INGRESOS DEL TERCER TRIMESTRE POR CANAL DE ATENCIÓN

Respecto a los canales de atención, se identifica que el canal de preferencia en el periodo cambia frente al anterior, siendo la página web a través de Oficina Virtual el más usado seguido de la Ventanilla.

Canal Entrada

Canal	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% Participación
Página web	2.162	1.656	1.487	5.305	34,3%
Contingencia	1.956	1.500	1.409	4.865	31,5%
Ventanilla	1.133	1.171	1.059	3.363	21,8%
Servicio mensajería	437	444	379	1.260	8,2%
Correo Electrónico	346	72	134	552	3,6%
Llamada Telefónica	23	46	12	81	0,5%
Interoperabilidad	17	1	0	18	0,1%
Punto de atención regional	1	0	0	1	0,0%
Total	6.075	4.890	4.480	15.445	100,00%

MiGestor, Ingresos III Trimestre 2025



Para este periodo la tendencia es la página web a través del canal oficina virtual
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN



el cual representa el 34.3%, ante la falta de recursos tecnológicos y personal. Es importante advertir que, debido a la contingencia en líneas previas explicada, a partir del 26 de julio de 2024, se cerró el correo "Contáctenos@ugpp.gov.co" y se retiró el formulario Escribanos, orientando a los ciudadanos a utilizar la Oficina Virtual para radicar sus solicitudes. De manera que para el trimestre sólo quedó habilitado el correo defensajudicial@ugpp.gov.co, el cual reporta un ingreso aproximado de 400 correos diarios.

ESTADO ACTUAL DE LA GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DEL TRIMESTRE

Gestionadas.

De las peticiones tramitadas al comienzo del periodo, el 78% que corresponden a 3.685 fueron atendidas en oportunidad, es decir, dentro de los términos legales y 1.052 peticiones sobrepasaron el tiempo por demoras internas en el proceso de cada área competente. El indicador de oportunidad baja entonces en un 22%





	Gestionados									
	En Términos				Vencidos				Total	% Participación
Dependencia	Julio	Agosto	Septiembre	Total Términos	Julio	Agosto	Septiembre	Total Vencidos		
DIRECCION DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCION AL CIUDADANO	490	544	702	1.736	364	170	36	570	2.306	48,7%
DIRECCION DE PENSIONES	172	256	38	466	16	10	14	40	506	10,7%
DIRECCION DE PARAFISCALES	68	632	80	780	32	96	299	427	1.207	25,5%
DIRECCION JURIDICA	124	19	38	181	0	0	0	0	181	3,8%
DIRECCION DE SOPORTE Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	5	262	255	522	4	4	7	15	537	11,3%
Total General	859	1.713	1.113	3.685	416	280	356	1.052	4.737	100,0%

MiGestor, Ingresos III Trimestre 2025

Pendientes de gestión.

De las peticiones que quedaron pendientes por ser atendidas al cierre del periodo, corresponden a un total de 2.920, y se encuentran por fuera de los tiempos de gestión.



Pendientes de Gestión

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN



Dependencia	En Términos				Vencidos				Total	% Participación
	Julio	Agosto	Septiembre	Total Términos	Julio	Agosto	Septiembre	Total Vencidos		
DIRECCION DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCION AL CIUDADANO	0	0	0	0	2.246	184	54	2.484	2.484	85,1%
DIRECCION DE SOPORTE Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	0	0	0	0	203	0	0	203	203	7,0%
DIRECCION DE PENSIONES	0	0	0	0	165	2	0	167	167	5,7%
DIRECCION DE PARAFISCALES	0	0	0	0	64	0	0	64	64	2,2%
DIRECCION JURIDICA	0	0	0	0	2	0	0	2	2	0,1%
DIRECCION DE PROCESOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Total General	0	0	0	0	2.680	186	54	2.920	2.920	100,0%

MiGestor, Ingresos III Trimestre 2025

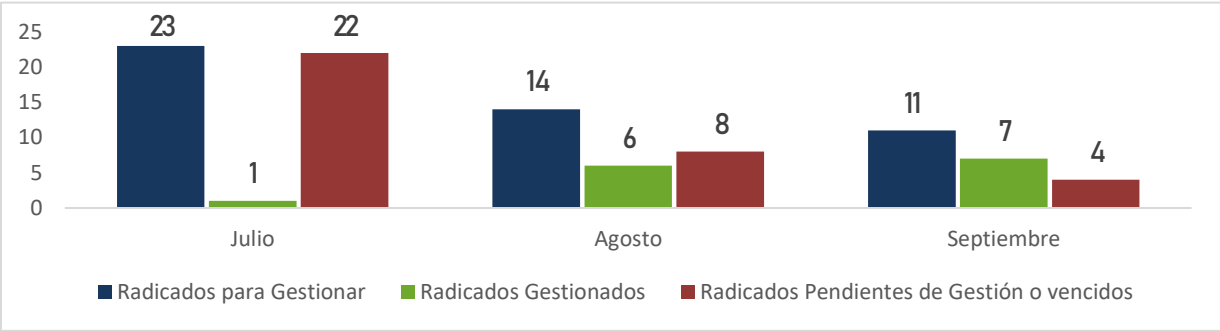
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN



PARTE III

QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

En el trimestre se reportan un total de 48 QRSFD, y todos corresponden a quejas:



CANAL	Ingresos QRSFD				
	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% Participación
Página web	18	6	6	30	62,5%
Contingencia	3	2	3	8	16,7%
Ventanilla	0	5	1	4	8,3%
Servicio mensajería	2	1	0	3	6,3%
Correo Electrónico	0	0	1	1	2,1%
Total General	23	14	11	48	100,0%

MiGestor, Ingresos III Trimestre 2025

PQRSFD	Canal Entrada QRSFD				
	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% Participación
Quejas	23	14	11	48	100,0%
Total	23	14	11	48	100,0%

MiGestor, Ingresos III Trimestre 2025



Las quejas recibidas, están relacionadas con el acceso a la página web, radicación en las plataformas y la atención en el canal presencial. Así mismo, se presentan quejas por temas operativos relacionados con la asignación de turnos, asesoría brindada, amabilidad del asesor, entre otros.