



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

Periodo: OCTUBRE- NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2025

Elaborado: Enero de 2026

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.

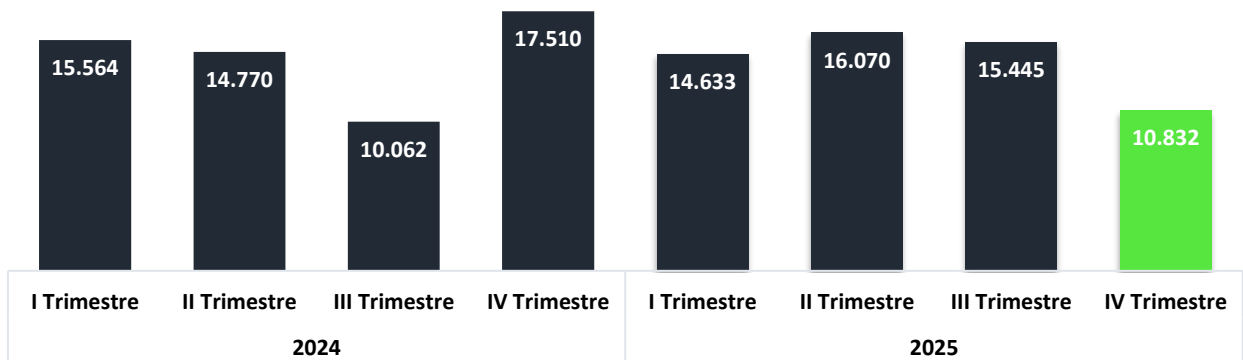
La primera parte comprende el análisis comparativo de las cifras reportadas durante el año 2024, como punto de referencia comparativo para la anualidad de 2025; la segunda parte corresponde al cuarto trimestre de la vigencia 2025 respecto del cual se indica el número de ingresos de peticiones, distribución 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.



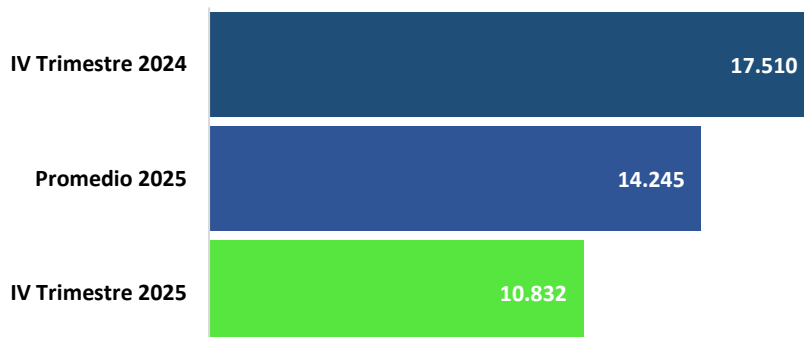
PARTE I

ANÁLISIS COMPARATIVO INFORME TRIMESTRAL PQRSFD

Realizando un análisis comparativo entre los cuatro trimestres del año 2024 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 (17.510) frente al cuarto trimestre del 2025 (10.832), se observa que disminuyó en un 38%.





Revisada la distribución de las solicitudes por áreas según su competencia, para el cuarto 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 **cuarto trimestre del año 2025**, se presentó una disminución del 23% en las peticiones que debían ser atendidas por la Dirección de Servicios Integrados de Atención.





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 TrIImestre	13.728	9,39
15 días	II TrIImestre	1.550	10,53
30 días	II TrIImestre	792	9,11
10 días	III TrIImestre	2.570	7,60
15 días	III TrIImestre	2.197	11,34
30 días	III TrIImestre	68	7,80
10 días	IV TrIImestre	1.769	8,26
15 días	IV TrIImestre	962	13,19
30 días	IV TrIImestre	39	6,02

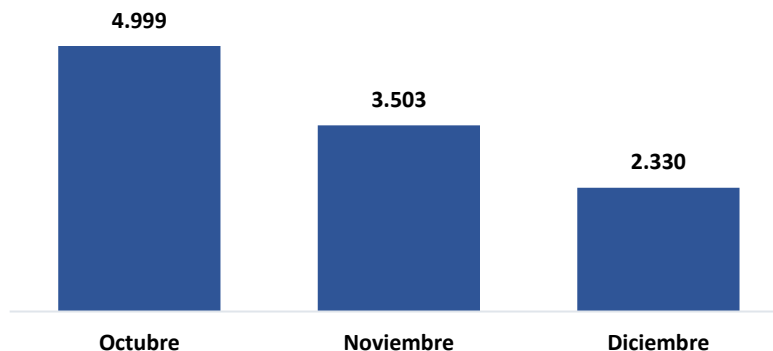


PARTE II

ANÁLISIS CUARTO TRIMESTRE AÑO 2025

INGRESOS DEL CUARTO TRIMESTRE POR MES

Revisado el ingreso de solicitudes durante el cuarto trimestre del año 2025, se destaca que en el mes de octubre se incrementó considerablemente, pues se presentan 4.999 radicados con respecto a los meses de noviembre y diciembre respectivamente.



De acuerdo con los radicados recibidos para el periodo comprendido entre los meses de octubre a diciembre de 2025, el total asciende a 10.832, presentando una disminución del 30% frente al trimestre anterior en el cual el ingreso fue de 15.445. 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 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.

Dependencia	Radicados para Gestionar				
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Ingresos	% Participación
DIRECCION DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCION AL CIUDADANO	3.927	2.977	1.974	8.878	82,0%
DIRECCION DE PARAFISCALES	602	136	142	880	8,1%
DIRECCION DE SOPORTE Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	302	257	136	695	6,4%
DIRECCION DE PENSIONES	157	114	69	340	3,1%
DIRECCION JURIDICA	11	19	9	39	0,4%
DIRECCION DE PROCESOS	0	0	0	0	0,0%
Total General	4.999	3.503	2.330	10.832	100,0%

MIGestor, Ingresos IV 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. 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.

Continúa la Dirección de Soporte, en donde el mayor porcentaje de peticiones son atendidas por la Subdirección de Gestión Documental, relacionadas con solicitud de copias.

INGRESOS DEL CUARTO TRIMESTRE POR CANAL DE ATENCIÓN

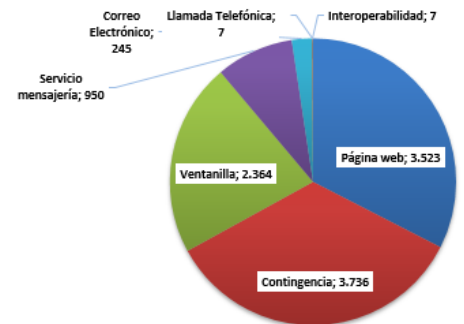
Respecto a los canales de atención, se identifica que el canal de preferencia en el periodo cambia frente al anterior, siendo la página web a través de Oficina DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN



Virtual el más usado seguido de la Ventanilla.

Canal Entrada					
Canal	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% Participación
Página web	1.595	1.261	667	3.523	32,5%
Contingencia	1.800	1.037	899	3.736	34,5%
Ventanilla	1.074	797	493	2.364	21,8%
Servicio mensajería	418	325	207	950	8,8%
Correo Electrónico	111	80	54	245	2,3%
Llamada Telefónica	1	3	3	7	0,1%
Interoperabilidad	0	0	7	7	0,1%
Punto de atención regional	0	0	0	0	0,0%
Total	4.999	3.503	2.330	10.832	100,00%

MiGestor, Ingresos IV Trimestre 2025



Para este periodo la tendencia es la página web a través del canal oficina virtual el cual representa el 32.5%, 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.

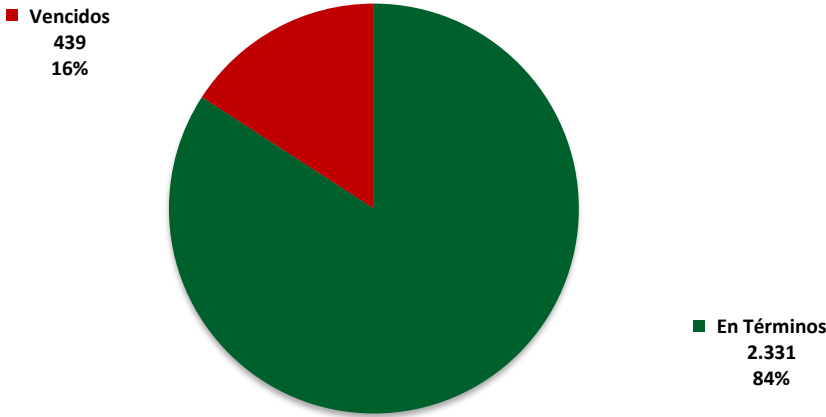
De las peticiones tramitadas al comienzo del periodo, el 84% que corresponden a 2.331 fueron atendidas en oportunidad, es decir, dentro de los términos legales y 439 peticiones sobrepasaron el tiempo por demoras internas en el proceso de

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN



cada área competente. El indicador de oportunidad baja entonces en un 16%

Gestionados



Dependencia	Gestionados									Total	% Participación
	En Términos				Vencidos						
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Términos	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Vencidos			
DIRECCION DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCION AL CIUD	414	384	121	919	62	73	20	155	1.074	38,8%	
DIRECCION DE PENSIONES	71	86	61	218	86	28	8	122	340	12,3%	
DIRECCION DE PARAFISCALES	363	61	59	483	135	4	0	139	622	22,5%	
DIRECCION JURIDICA	11	19	9	39	0	0	0	0	39	1,4%	
DIRECCION DE SOPORTE Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	288	251	133	672	14	6	3	23	695	25,1%	
Total General	1.147	801	383	2.331	297	111	31	439	2.770	100,0%	

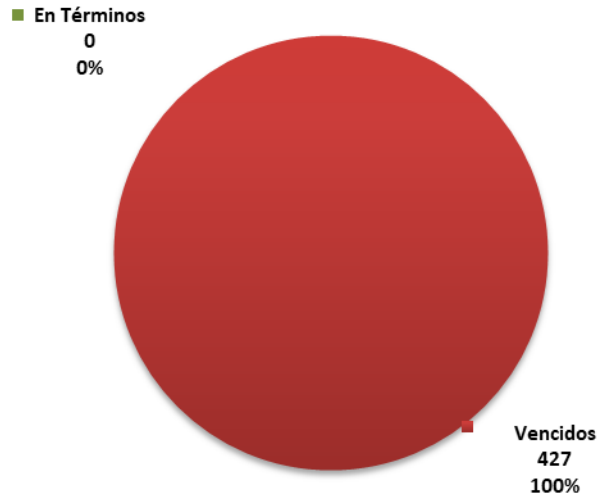
MiGestor, Ingresos IV Trimestre 2025

Pendientes de gestión.

De las peticiones que quedaron pendientes por ser atendidas al cierre del periodo, corresponden a un total de 427, y se encuentran por fuera de los tiempos de gestión.



Pendientes de Gestión



PARTE III

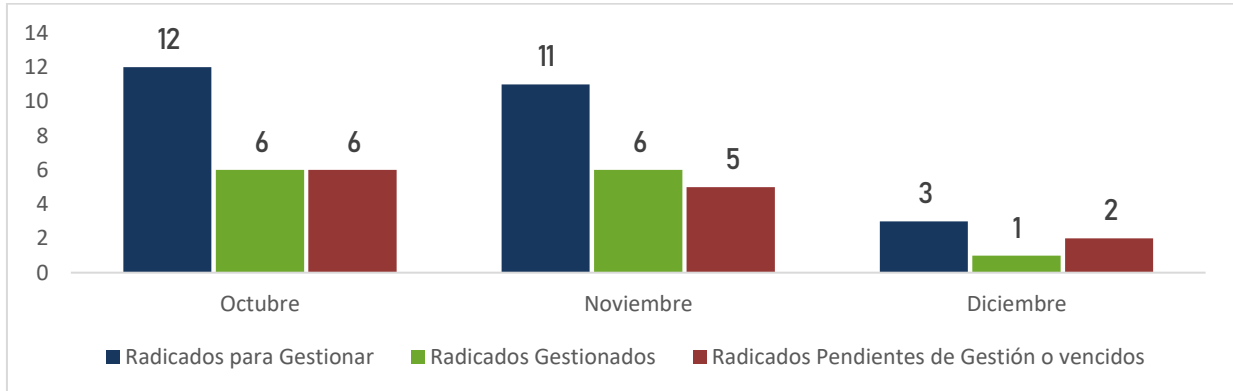
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Dependencia	Pendientes de Gestión									Total	% Participación
	En Términos				Vencidos						
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Términos	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Vencidos			
DIRECCION DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCION AL CIUD	0	0	0	0	286	86	54	426	426	99,8%	
DIRECCION DE SOPORTE Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	
DIRECCION DE PENSIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	
DIRECCION DE PARAFISCALES	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0,2%	
DIRECCION JURIDICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	
DIRECCION DE PROCESOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	
Total General	0	0	0	0	286	87	54	427	427	100,0%	

MiGestor, Ingresos IV Trimestre 2025

En el trimestre se reportan un total de 26 QRSFD, y todos corresponden a quejas:

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN



Ingresos QRSFD					
CANAL	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% Participación
Página web	5	4	1	10	38,5%
Contingencia	2	3	1	6	23,1%
Ventanilla	4	4	0	4	15,4%
Servicio mensajería	1	0	1	2	7,7%
Correo Electrónico	0	0	0	0	0,0%
Total General	12	11	3	26	100,0%

MiGestor, Ingresos IV Trimestre 2025

Canal Entrada QRSFD					
PQRSFD	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% Participación
Quejas	12	11	3	26	100,0%
Total	12	11	3	26	100,0%

MiGestor, Ingresos IV 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.