



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

Periodo: ENERO-FEBRERO Y MARZO DE 2026

Elaborado: Abril 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.

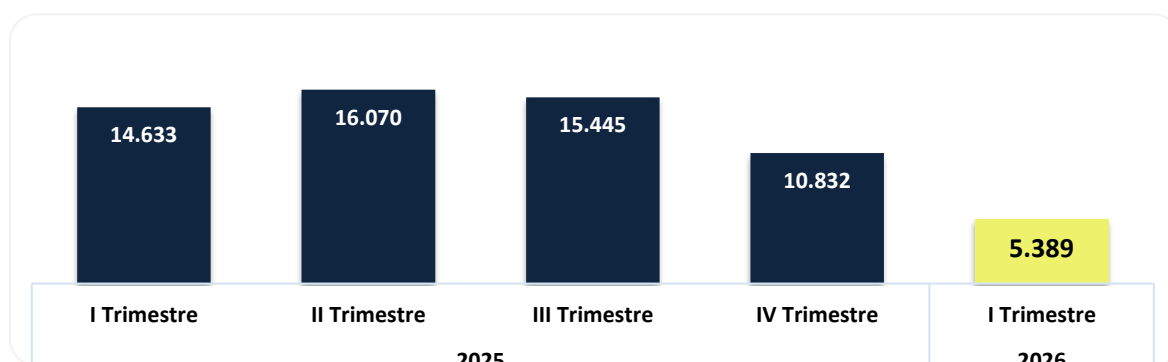
La primera parte comprende el análisis comparativo de las cifras reportadas durante el año 2025, como punto de referencia comparativo para la anualidad de 2026; la segunda parte corresponde al primer trimestre de la vigencia 2026 respecto del cual se indica el número de ingresos de peticiones, distribución 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.



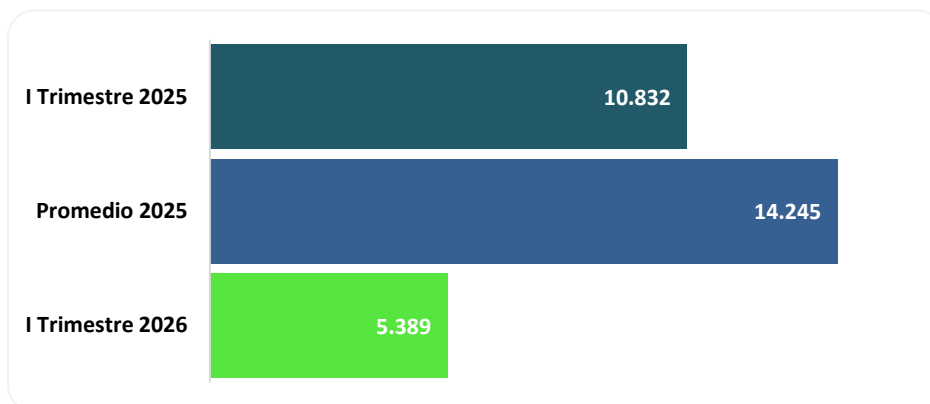
PARTE I

ANÁLISIS COMPARATIVO INFORME TRIMESTRAL PQRSFD

Realizando un análisis comparativo entre los cuatro trimestres del año 2025 y del 2026 se concluye que el número de solicitudes que ingresan a la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales, son los mismos en el año 2026, respecto al mismo periodo de la vigencia 2025 como se muestra en la gráfica.



Al revisar el promedio de ingresos del cuarto trimestre del año 2025 (10.832) frente al primer trimestre del 2026 (5.389), se observa que disminuyó en un 50.25%.

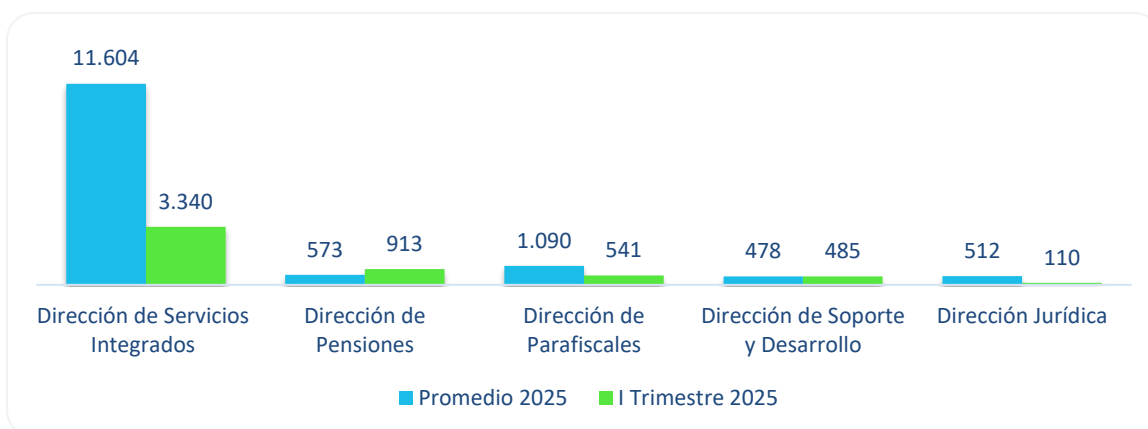




Revisada la distribución de las solicitudes por áreas según su competencia, para el primer trimestre de **2026**, se identificó que el mayor volumen de peticiones por atender estuvo en cabeza de la Dirección de Servicios Integrados de Atención-DSI-, dependencia que lidera la administración de los canales 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 **primer trimestre del año 2026**, se presentó una disminución del 71.22% 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 2026

Tiempo Máximo Gestión	Período Evaluado	Cantidad	Tiempo promedio respuesta (días)
10 días	I Trimestre	1.342	17,60
15 días	I Trimestre	734	16,16
30 días	I Trimestre	15	12,33

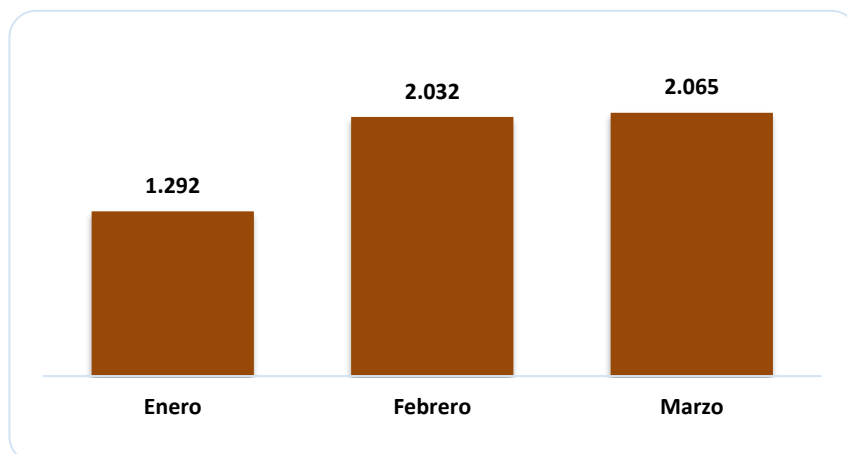


PARTE II

ANÁLISIS PRIMER TRIMESTRE AÑO 2026

INGRESOS DEL PRIMER TRIMESTRE POR MES

Revisado el ingreso de solicitudes durante el primer trimestre del año 2026, se destaca que en el mes de marzo se incrementó levemente, pues se presentan 2.065 radicados con respecto a los meses de enero y febrero respectivamente.



De acuerdo con los radicados recibidos para el periodo comprendido entre los meses de enero a marzo de 2026, el total asciende a 5.389, presentando una disminución del 50.25% frente al trimestre anterior en el cual el ingreso fue de 10.832. A continuación, se presenta el comportamiento de ingresos por mes, del trimestre en estudio.



La mayor cantidad de solicitudes recibidas lo presenta la Dirección de Servicios Integrados de Atención con el 62%, seguida está la Dirección de Parafiscales con el 10% y en tercer lugar la Dirección de Soporte con 9 %, las dos áreas misionales.

Dependencia	Radicados para Gestionar				
	Enero	Febrero	Marzo	Total Ingresos	% Participación
DIRECCION DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCION AL CIUDADANO	391	1.272	1.677	3.340	62,0%
DIRECCION DE PARAFISCALES	127	227	187	541	10,0%
DIRECCION DE SOPORTE Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	255	147	83	485	9,0%
DIRECCION DE PENSIONES	478	349	86	913	16,9%
DIRECCION JURIDICA	41	37	32	110	2,0%
DIRECCION DE PROCESOS	0	0	0	0	0,0%
Total General	1.292	2.032	2.065	5.389	100,0%

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.

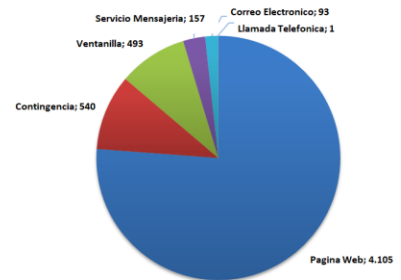


INGRESOS DEL PRIMER TRIMESTRE POR CANAL DE ATENCIÓN

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	Enero	Febrero	Marzo	Total	% Participación
Pagina Web	707	1.561	1.837	4.105	76,2%
Contingencia	302	183	55	540	10,0%
Ventanilla	202	187	104	493	9,1%
Servicio Mensajería	68	70	19	157	2,9%
Correo Electronico	12	31	50	93	1,7%
Llamada Telefonica	1	0	0	1	0,0%
Total	1.292	2.032	2.065	5.389	100,00%

MIgestar, Ingresos I Trimestre 2025



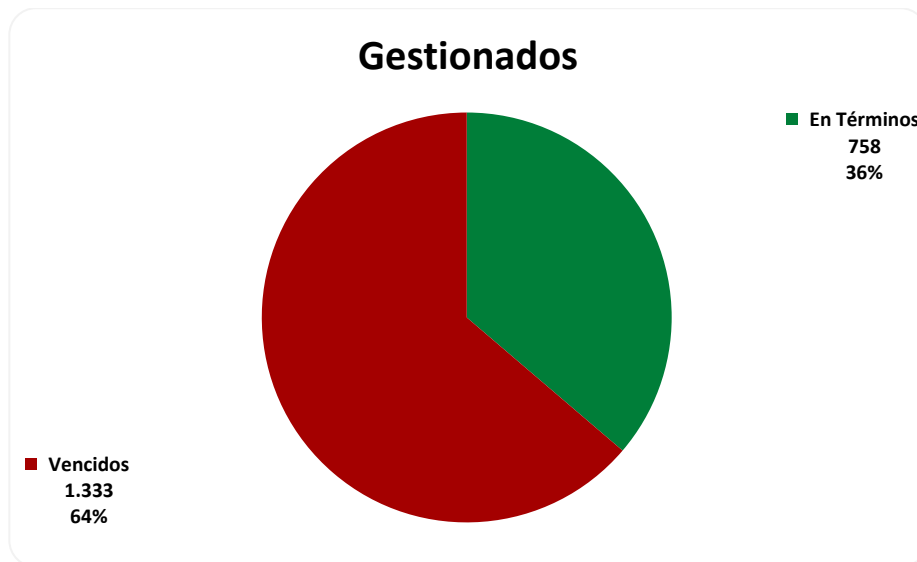
Para este periodo la tendencia es la página web a través del canal oficina virtual el cual representa el 76.2%, ante la falta de recursos tecnológicos y personal. Es importante advertir que, debido a la contingencia en líneas previas explicada, a partir del 26 de julio de 2024, se cerró el correo "Contáctenos@ugpp.gov.co" orientando a los ciudadanos a utilizar la Oficina Virtual para radicar sus solicitudes. De manera que para el trimestre sólo quedó habilitado el correo notificacionesjudiciales@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 36% que corresponden a 758 fueron atendidas en oportunidad, es decir, dentro de los términos legales y 1.333 peticiones sobrepasaron el tiempo por demoras internas en el proceso de cada área competente. El indicador de oportunidad baja entonces en un 48%



	Gestionados									
	En Términos				Vencidos				Total	
Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Total Términos	Enero	Febrero	Marzo	Total Vencidos		
DIRECCION DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCION AL CIUDADANO	22	202	43	267	368	279	43	690	957	45,8%
DIRECCION DE PENSIONES	66	70	36	172	53	106	40	199	371	17,7%
DIRECCION DE PARAFISCALES	35	80	37	152	28	20	79	127	279	13,3%
DIRECCION JURIDICA	18	19	29	66	17	12	2	31	97	4,6%
DIRECCION DE SOPORTE Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	37	32	32	101	181	73	32	286	387	18,5%
Total General	178	403	177	758	647	490	196	1.333	2.091	100,0%

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN



Pendientes de gestión.

De las peticiones que quedaron pendientes por ser atendidas al cierre del periodo, corresponden a un total de 2476, y se encuentran por fuera de los tiempos de gestión.



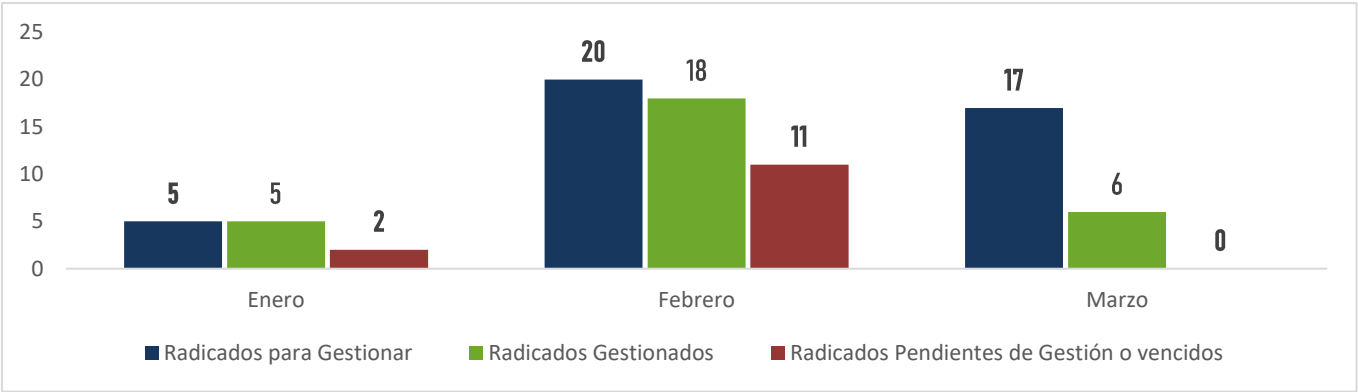
Dependencia	Pendientes de Gestión									Total	% Participación
	En Términos				Vencidos						
	Enero	Febrero	Marzo	Total Términos	Enero	Febrero	Marzo	Total Vencidos			
DIRECCION DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCION AL CIUDADANO	0	0	0	0	368	296	1.016	1.680	1.680	67,9%	
DIRECCION DE SOPORTE Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	0	0	0	0	181	74	36	291	291	11,8%	
DIRECCION DE PENSIONES	0	0	0	0	56	225	42	323	323	13,0%	
DIRECCION DE PARAFISCALES	0	0	0	0	28	23	98	149	149	6,0%	
DIRECCION JURIDICA	0	0	0	0	17	13	3	33	33	1,3%	
DIRECCION DE PROCESOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	
Total General	0	0	0	0	650	631	1.195	2.476	2.476	100,0%	



PARTE III

QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

En el trimestre se reportan un total de 42 QRSFD, y todos corresponden a quejas:



CANAL	Ingresos QRSFD					% Participación
	Enero	Febrero	Marzo	Total		
Pagina Web	3	17	17	37		88,1%
Servicio Mensajería	2	3	0	5		11,9%
Total General	5	20	17	42		100,0%

MiGestor, Ingresos I Trimestre 2026

PQRSFD	Canal Entrada QRSFD					% Participación
	Enero	Febrero	Marzo	Total		
Quejas	5	20	17	42		100,0%
Total	5	20	17	42		100,0%

MiGestor, Ingresos I Trimestre 2026



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.