



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

Periodo: ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2026

Elaborado: Julio 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.

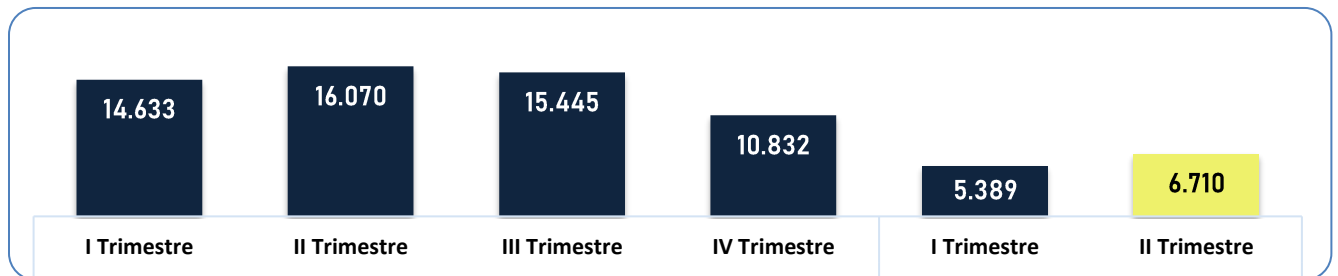
La primera parte comprende el análisis comparativo de las cifras reportadas durante el año 2025, como punto de referencia comparativo para la anualidad de 2026; la segunda parte corresponde al primer trimestre de la vigencia 2026 respecto del cual se indica el número de ingresos de peticiones, distribución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



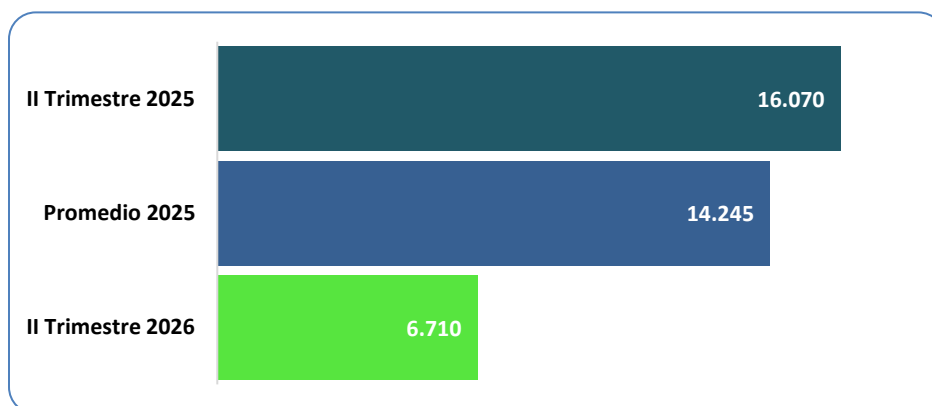
PARTE I

ANÁLISIS COMPARATIVO INFORME TRIMESTRAL

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, disminuyeron 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 segundo trimestre del año 2025 (16070) frente al segundo trimestre del 2026 (6710), se observa que disminuyó en un 58%.



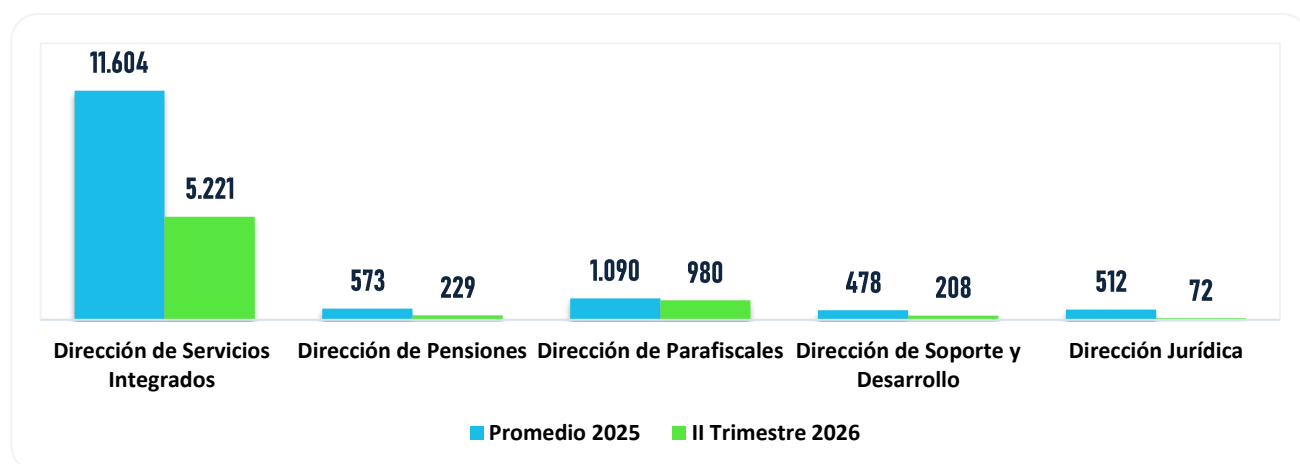
Revisada la distribución de las solicitudes por áreas según su competencia, para el segundo trimestre de **2026**, se identificó que el mayor volumen de peticiones por DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN



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 **segundo trimestre del año 2026**, se presentó una disminución del 55% 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
10 días	II Trimestre	297	8,05
15 días	II Trimestre	272	7,50
30 días	II Trimestre	3	1,60

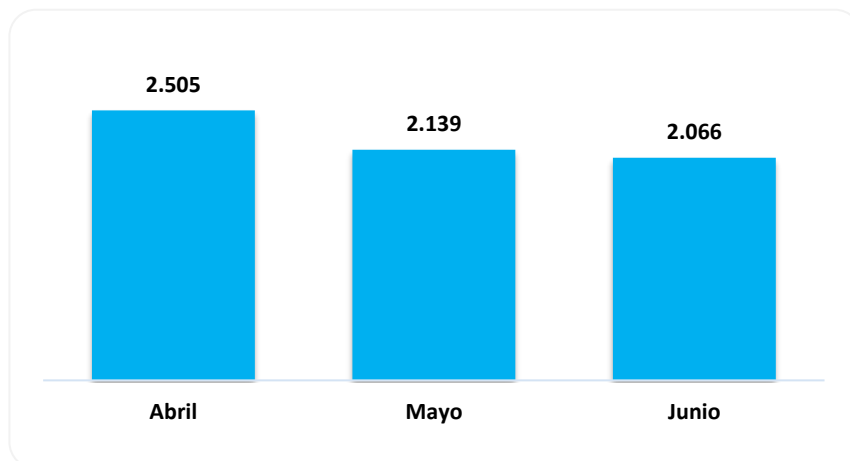


PARTE II

ANÁLISIS SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2026

INGRESOS DEL SEGUNDO TRIMESTRE POR MES

Revisado el ingreso de solicitudes durante el segundo trimestre del año 2026, se destaca que en el mes de abril se incrementó levemente, pues se presentan 2.505 radicados con respecto a los meses de mayo y junio respectivamente.



De acuerdo con los radicados recibidos para el periodo comprendido entre los meses de abril a junio de 2026, el total asciende a 5.221, presentando una disminución del 3% frente al trimestre anterior en el cual el ingreso fue de 5.389. 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 77.8%, seguida está la Dirección de Parafiscales con el 14.6% y en tercer lugar la Dirección de Soporte con 3.1%, las dos áreas misionales.

Dependencia	Radicados para Gestionar				
	Abril	Mayo	Junio	Total Ingresos	% Participación
DIRECCION DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCION AL CIUDADANO	1.831	1.800	1.590	5.221	77,8%
DIRECCION DE PARAFISCALES	509	152	319	980	14,6%
DIRECCION DE SOPORTE Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	64	69	75	208	3,1%
DIRECCION DE PENSIONES	66	93	70	229	3,4%
DIRECCION JURIDICA	35	25	12	72	1,1%
DIRECCION DE PROCESOS	0	0	0	0	0,0%
Total General	2.505	2.139	2.066	6.710	100,0%

MiGestor, Ingresos II Trimestre 2026

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

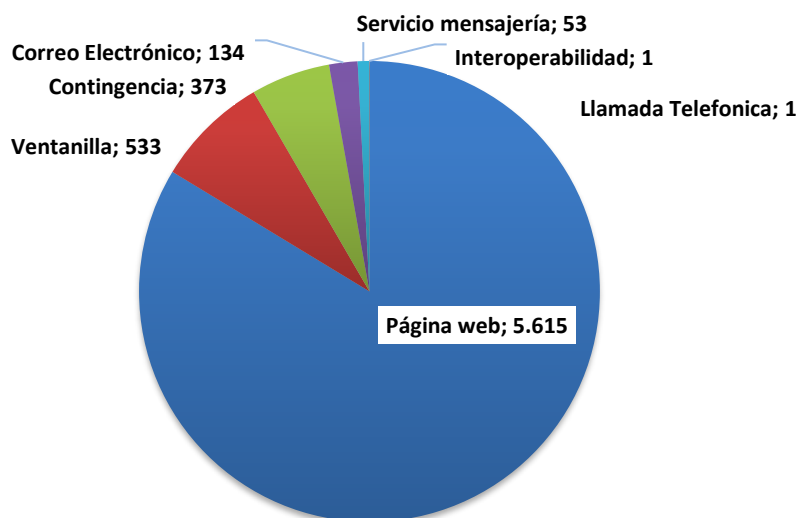
Respecto a la Dirección de Parafiscales, integrada por las Subdirecciones de Integración del Sistema de Aporte Parafiscales, Determinación de Obligaciones y de Cobranzas. En esta área las decisiones se adoptan mediante actos administrativos que se deben notificar mediante comunicaciones físicas y/o electrónicas, 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.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN

INGRESOS DEL SEGUNDO 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	Abril	Mayo	Junio	Total	% Participación
Página web	2.095	1.879	1.641	5.615	83,7%
Ventanilla	206	121	206	533	7,9%
Contingencia	127	68	178	373	5,6%
Correo Electrónico	52	57	25	134	2,0%
Servicio mensajería	25	13	15	53	0,8%
Interoperabilidad	0	0	1	1	0,0%
Llamada Telefonica	0	1	0	1	0,0%



Canal Entrada

Canal	Abril	Mayo	Junio	Total	% Participación
Total	2.505	2.139	2.066	6.710	100,0%

MiGestor, Ingresos II Trimestre 2026

Para este periodo la tendencia es la página web a través del canal oficina virtual el cual representa el 83.7%, 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 200 correos diarios.



ESTADO ACTUAL DE LA GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DEL TRIMESTRE

Gestionadas.

De las peticiones tramitadas al comienzo del periodo, el 76% que corresponden a 433 fueron atendidas en oportunidad, es decir, dentro de los términos legales y 139 peticiones sobrepasaron el tiempo por demoras internas en el proceso de cada área competente. El indicador de oportunidad baja entonces en un 76%



Dependencia	Gestionados									
	En Términos				Vencidos				Total	% Participación
	Abr il	Ma yo	Juni o	Total Términos	Abr il	Ma yo	Juni o	Total Vencidos		
DIRECCION DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCION AL CIUDADANO	36	61	15	112	4	8	7	19	131	22,9%
DIRECCION DE PENSIONES	38	67	41	146	0	12	5	17	163	28,5%
DIRECCION DE PARAFISCALES	21	13	14	48	1	0	13	14	62	10,8%

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN



DIRECCION JURIDICA	29	20	7	56	0	0	0	0	56	9,8%
DIRECCION DE SOPORTE Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	31	25	15	71	22	27	40	89	160	28,0%
Total General	155	186	92	433	27	47	65	139	572	100,0%

Pendientes de gestión.

De las peticiones que quedaron pendientes por ser atendidas al cierre del periodo, corresponden a un total de 3071, y se encuentran por fuera de los tiempos de gestión.



Dependencia	Pendientes de Gestión									
	En Términos				Vencidos				Total	% Participación
	Abril	Mayo	Junio	Total Términos	Abril	Mayo	Junio	Total Vencidos		
DIRECCION DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCION AL CIUDADANO	0	0	0	0	976	864	875	2.715	2.715	88,4%
DIRECCION DE SOPORTE Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	0	0	0	0	26	33	49	108	108	3,5%
DIRECCION DE PENSIONES	0	0	0	0	4	13	13	30	30	1,0%

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN

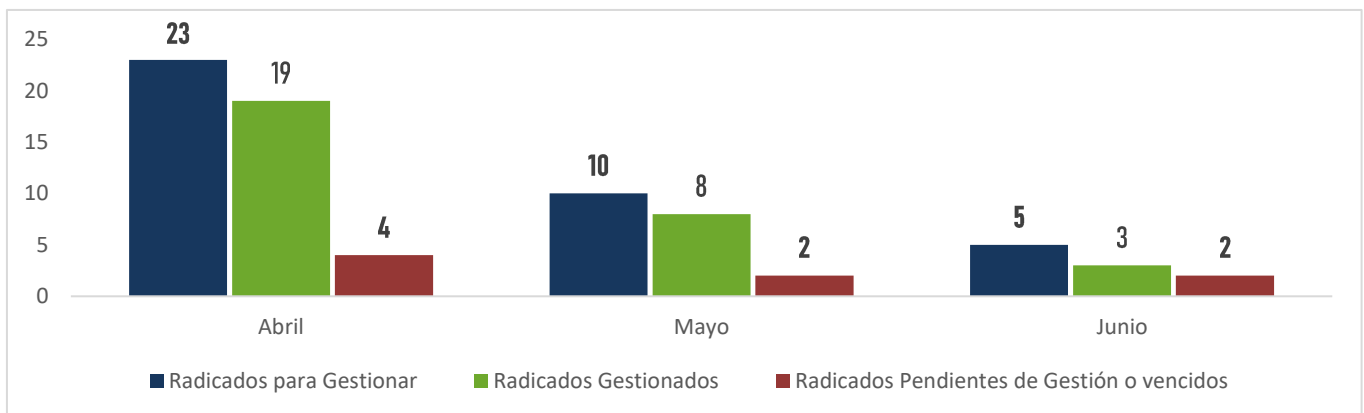


DIRECCION DE PARAFISCALES	0	0	0	0	112	18	85	215	215	7,0%
DIRECCION JURIDICA	0	0	0	0	0	2	1	3	3	0,1%
DIRECCION DE PROCESOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Total General	0	0	0	0	1.118	930	1.023	3.071	3.071	100,0%

MiGestor, Ingresos II Trimestre 2026

PARTE III QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y

En el trimestre se reportan un total de 76 QRSFD, y todos corresponden a quejas:



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.