

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

JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE DE 2022

ELABORADO

OCTUBRE 2022 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 la LEY 2207 de 2022.

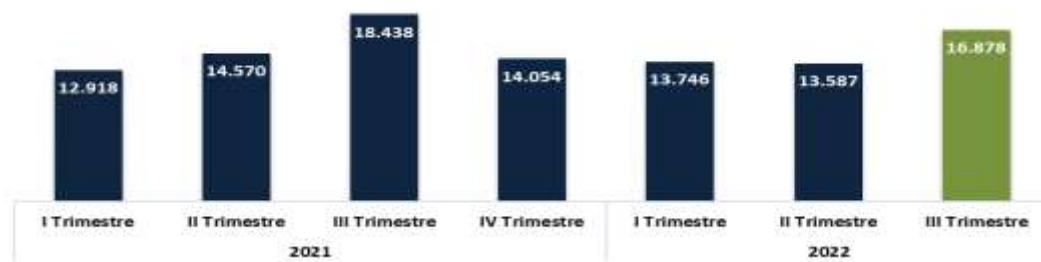
El presente informe se publica trimestralmente en la página web de la Unidad de Pensiones y Parafiscales, en adelante la Unidad y consta de cuatro partes.

La primera parte se constituye en un análisis comparativo de las cifras reportadas durante el año 2020 y el tercer 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 PQRSF

Realizando un análisis comparativo entre el año 2021, así como del tercer trimestre del año 2022, se encuentra que el número de solicitudes que ingresan a la Unidad de Pensiones y Parafiscales, tiene una disminución en el tercer trimestre del año 2022 respecto al mismo periodo del año pasado, siendo a la fecha del corte de este informe el más alto al verificar los tres trimestres como se muestra en la gráfica, debido al incremento ingreso específicamente en el mes de julio y septiembre, en gran medida por el tema solicitudes de Pensiones de sobrevivientes y auxilios funerarios.



De la misma forma al revisar el promedio de ingresos del año 2021 (18.438) contra el tercer trimestre del 2022 (16.878), se encuentra que este último desciende a diferencia del año 2021.



Revisando la distribución de las solicitudes por áreas según su competencia, para el tercer trimestre de **2022**, 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 **tercer trimestre del año 2022**, 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 2021 para la misma época.

La razón del incremento en los ingresos corresponde que para el mes de julio y septiembre de este año los ciudadanos a través de los canales virtuales dispuestos realizaron multiplicidad 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.

Tiempo Máximo Gestión	Período Evaluado	Cantidad	Tiempo promedio respuesta (días)
20 días	I Trimestre	7.629	5,71
10 días	II Trimestre	8.392	5,99
	III Trimestre	10.659	5,30
30 días	I Trimestre	5.866	9,67
15 días	II Trimestre	4.951	11,31
	III Trimestre	5.850	9,16
35 días	I Trimestre	251	9,02
30 días	II Trimestre	244	11,84
	III Trimestre	302	13,03

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

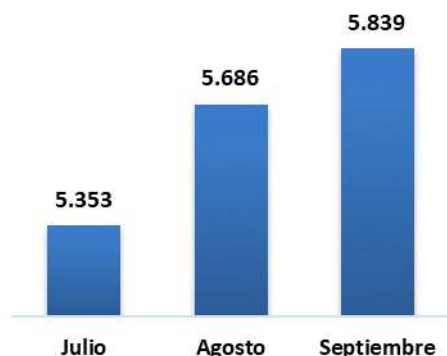
PARTE II

ANÁLISIS TERCER TRIMESTRE AÑO 2022

INGRESOS DEL TERCER TRIMESTRE POR MES

El tercer trimestre del año 2022 muestra un ingreso mensual, en donde el mes de septiembre subió levemente con 5.839 radicados con respecto al mes de agosto, posteriormente se ve una reducción mínima para el mes de julio.

La Unidad recibió un total de 16.878 solicitudes presentando un aumento frente al anterior trimestre en el cual ingreso había sido de 13.587. 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 54.9%, seguida de la Dirección de Pensiones (área misional) con el 18.3% y en tercer lugar la Dirección de Soporte y Desarrollo con 13.3%

se presenta cambio de tendencia frente al trimestre anterior.

Dependencia	Radicados para Gestionar				
	Julio	Agosto	Septiembre	Total Ingresos	% Participación
Dirección de Servicios Integrados	2.843	3.077	3.350	9.270	54,9%
Dirección de Pensiones	1.064	1.014	1.015	3.093	18,3%
Dirección de Parafiscales	742	759	737	2.238	13,3%
Dirección de Soporte y Desarrollo	605	688	615	1.908	11,3%
Dirección Jurídica	99	148	122	369	2,2%
Total General	5.353	5.686	5.839	16.878	100,0%

Documentic, Ingresos III Trimestre 2022

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.

Continúa 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.

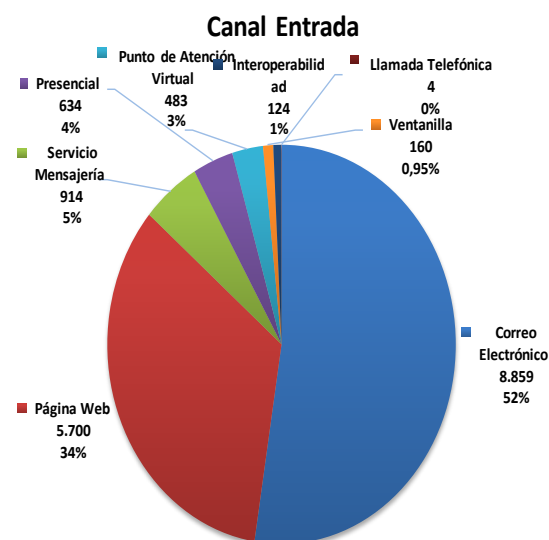
Dentro de la Dirección de Parafiscales, la cual está compuesta por diferentes Subdirecciones para este trimestre el ingreso lo representa la Subdirección de Cobranzas que es el área encargada de realizar el proceso de cobro coactivo y medidas cautelares mediante comunicaciones físicas, electrónicas de los actos administrativos que expide durante este proceso lo que genera derechos de petición solicitando explicaciones y levantamientos de las medidas.

INGRESOS DEL TERCER 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 julio, agosto y septiembre de 2022 el servicio de correo electrónico fue el más utilizado por los ciudadanos.

Canal Entrada					
Canal	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% Participación
Correo Electrónico	2.928	3.011	2.920	8.859	52,5%
Página Web	1.732	1.930	2.038	5.700	33,8%
Servicio Mensajería	291	323	300	914	5,4%
Presencial	212	199	223	634	3,8%
Punto de Atención Virtual	138	180	165	483	2,9%
Ventanilla	50	42	68	160	0,9%
Interoperabilidad	1		123	124	0,7%
Llamada Telefónica	1	1	2	4	0,0%
Total	5.353	5.686	5.839	16.878	100,00%

Documentic, Ingresos III Trimestre 2022



Para este periodo la tendencia es el canal de formulario escribanos y correo electrónico (contactenos@ugpp.gov.co) el cual representa el 48%

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 16.562 dentro de los términos legales y 249 peticiones sobrepasaron el tiempo por demoras internas en el proceso de cada área competente.

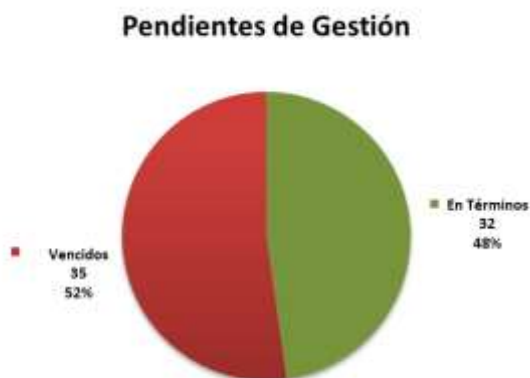


Dependencia	Gestionados									
	En Términos				Vencidos				Total	% Participación
	Julio	Agosto	Septiembre	Total Términos	Julio	Agosto	Septiembre	Total Vencidos		
Dirección de Servicios Integrados	2.791	3.038	3.304	9.133	52	37	37	126	9.259	55,1%
Dirección de Pensiones	1.044	1.002	1.001	3.047	20	10	5	35	3.082	18,3%
Dirección de Parafiscales	717	691	732	2.140	20	59	1	80	2.220	13,2%
Dirección de Soporte y Desarrollo	601	686	613	1.900	4	2	2	8	1.908	11,3%
Dirección Jurídica	99	148	95	342				0	342	2,0%
Total General	5.252	5.565	5.745	16.562	96	108	45	249	16.811	100,0%

Documentic, Ingresos III Trimestre 2022

Pendientes de gestión.

De las peticiones que quedaron pendientes por ser atendidas al cierre del periodo que fueron un total de 67 de las cuales quedaron 35 por fuera de los tiempos de gestión



	Pendientes de Gestión									
	En Términos				Vencidos				Total	% Participación
Dependencia	Julio	Agosto	Septiembre	Total Términos	Julio	Agosto	Septiembre	Total Vencidos		
Dirección de Servicios Integrados	0	0	0	0	0	2	9	11	11	16,4%
Dirección de Pensiones	0	0	4	4	0	2	5	7	11	16,4%
Dirección de Parafiscales	0	0	1	1	5	9	3	17	18	26,9%
Dirección de Soporte y Desarrollo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Dirección Jurídica	0	0	27	27	0	0	0	0	27	40,3%
Total General	0	0	32	32	5	13	17	35	67	100,0%

Documentic, Ingresos III Trimestre 2022

PARTE III

QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

En el trimestre se reportan un total de 58 QRSFD, correspondientes a 55 denuncias, 2 felicitaciones de las cuales 56 radicadas a través de correo electrónico, y 2 por canal presencial.



Ingresos QRSFD					
QRSFD	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% Participación
Correo Electrónico	29	20	7	56	96,6%
Presencial	0	1	1	2	3,4%
Total General	29	21	8	58	100,0%

Documentic, Ingresos III Trimestre 2022

Canal Entrada QRSFD					
Canal	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% Participación
Denuncia	29	20	6	55	94,8%
Felicitatione	0	1	1	2	3,4%
Otros	0	0	1	1	1,7%
Total	29	21	8	58	100,0%

Documentic, Ingresos III Trimestre 2022

Las quejas recibidas, están relacionadas con el acceso a la página web, radicación en las plataformas y la atención en el canal presencial, 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 2761.

III TRIMESTRE 2022	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	2.761	104	2.655	99	7	0

* Para conocer los tiempos de respuesta por cada radicado, remitirse a la base BD Transparencia III Trimestre 2022

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

Área	Radica
Dirección de Servicios Integrados de Atención	1.322
Subdirección de Gestión Documental	462
Subdirección de Nómina de Pensionados	426
Subdirección Financiera	189
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	144
Subdirección de Cobranzas	86
Dirección de Parafiscales	37
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	32
Dirección de Pensiones	23
Subdirección Jurídica de Parafiscales	16
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	13
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	11
Total general	2.761

Las solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad por temas de competencias legales, fueron un total de 74, de las cuales el mayor porcentaje de traslados lo representan en su orden: Consorcio FOPEP, Ministerio de Salud , Colpensiones y Ministerio de Trabajo, y en la siguiente gráfica se muestran las entidades a las que mayores traslados se enviaron, de las cuales las primeras 4 representan el 79%.

Entidad Traslado	Radica	Radica
CONSORCIO FOPEP	42	
MINISTERIO DE SALUD - GRUPO DE ENTIDADES LIQUIDADAS	7	
ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES	5	
MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL	5	
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	4	
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	3	
INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO - ICA	2	
MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	2	
MINISTERIO DEL TRABAJO	2	
PATRIMONIO AUTONOMO DE REMANENTES TELECOM Y TELEASOCIADAS EN LIQUIDACI	2	
Total general	74	

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