

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

ABRIL - MAYO - JUNIO DE 2022

ELABORADO

JULIO 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 Decreto 491 de 2020 que fue modificado el 17 de mayo por la LEY 2207 de 2022.

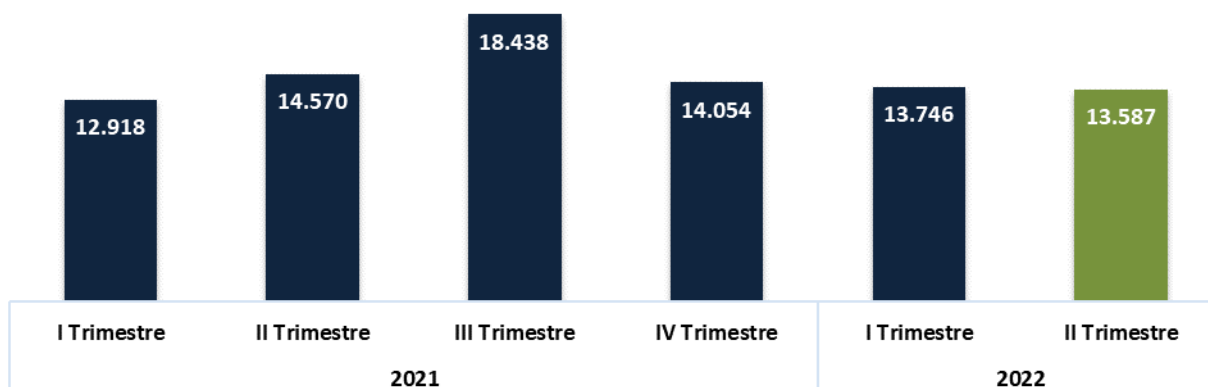
El presente informe se publica trimestralmente en la página web de la Unidad de Pensiones y Parafiscales, en adelante la Unidad y consta de cuatro partes.

La primera parte se constituye en un análisis comparativo de las cifras reportadas durante el año 2021 y el segundo trimestre de 2022, 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.

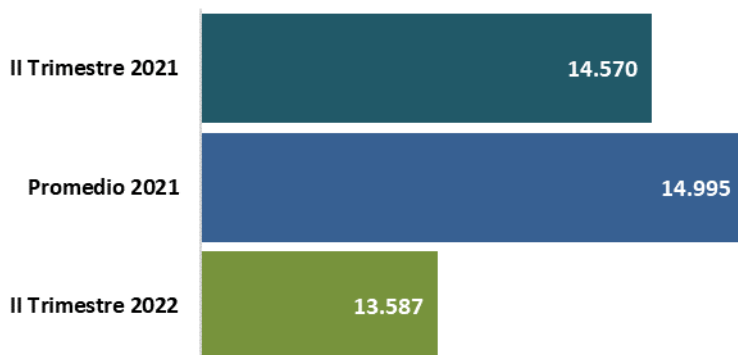
PARTE I

ANÁLISIS COMPARATIVO INFORME TRIMESTRAL PQRSFD

Realizando un análisis comparativo entre el año 2021, así como del segundo trimestre del año 2022, se encuentra que el número de solicitudes que ingresan a la Unidad de Pensiones y Parafiscales, tienen una disminución en el segundo trimestre del año 2022 respecto al mismo periodo del año pasado, siendo a la fecha del corte de este informe el segundo más bajo al verificar los cuatro trimestres como se muestra en la gráfica, debido a la disminución ingreso específicamente entre los meses de marzo y abril, sobre todo para el tema de pensiones.



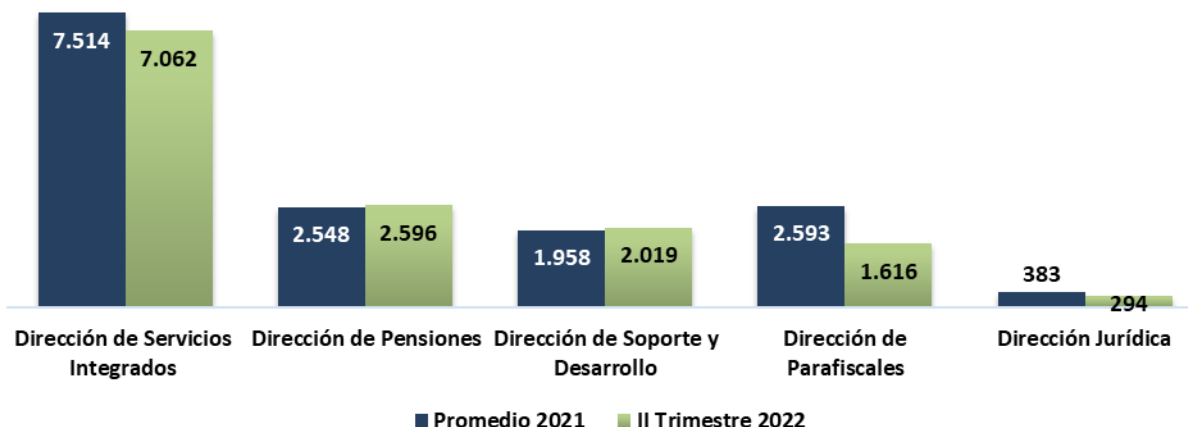
De la misma forma al revisar el promedio de ingresos del año 2021 (14.995) contra el segundo trimestre del 2022 (13.587), se encuentra que este último es menor a diferencia del año 2021.



Revisando la distribución de las solicitudes por áreas según su competencia, para el segundo 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 **segundo trimestre del año 2022**, se puede observar que se presentó un aumento leve en las peticiones que deben ser atendidas por la Dirección de Servicios Integrados de Atención, las cuales subieron en pequeña proporción respecto de promedio del año 2021 para la misma época.

La disminución de los ingresos corresponde que para los meses de marzo y abril de este año los ciudadanos dejaron de remitir solicitudes.



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, no obstante por la emergencia sanitaria los términos de respuesta a las PQRSFD fueron ampliadas por artículo 5 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, pero a partir del 18 de mayo ese decreto fue modificado el por la Ley 2207 de 2022 volviendo a los términos de la Ley 1755 de 2015.

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
30 días	I Trimestre	5.866	9,67
15 días	II Trimestre	4.951	11,31
35 días	I Trimestre	251	9,02
30 días	II Trimestre	244	11,84

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

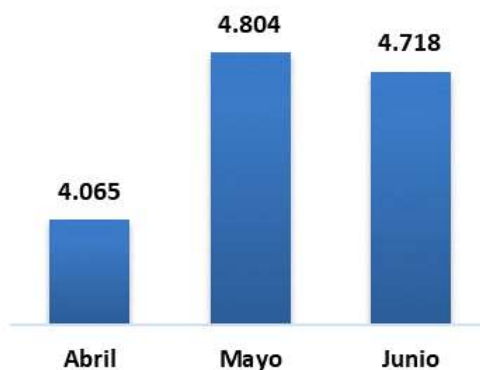
PARTE II

ANÁLISIS SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2022

INGRESOS DEL SEGUNDO TRIMESTRE POR MES

El segundo trimestre del año 2022 muestra un ingreso mensual, en donde el mes de abril disminuye levemente con 4.065 radicados con respecto al mes de mayo, posteriormente se ve una reducción mínima para el mes de junio.

La Unidad recibió un total de 13.597 solicitudes presentando una leve disminución frente al anterior trimestre en el cual ingreso había sido de 13.746. 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 52 %, seguida de la Dirección de Pensiones (área misional) con el 19.1% y en tercer lugar la Dirección de Soporte y Desarrollo a través de su Subdirección de Gestión Documental con 14.9 % área de apoyo.

Se presenta cambio de tendencia frente al trimestre anterior.

Dependencia	Radicados para Gestionar				
	Abril	Mayo	Junio	Total Ingresos	% Participación
Dirección de Servicios Integrados	2.016	2.611	2.435	7.062	52,0%
Dirección de Pensiones	902	843	851	2.596	19,1%
Dirección de Soporte y Desarrollo	609	724	686	2.019	14,9%
Dirección de Parafiscales	454	530	632	1.616	11,9%
Dirección Jurídica	84	96	114	294	2,2%
Total General	4.065	4.804	4.718	13.587	100,0%

Documentic, Ingresos II 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.

Dentro de 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 Soporte y Desarrollo Organizacional, la cual está compuesta por diferentes Subdirecciones para el segundo trimestre de 2022 el ingreso lo representa en solicitudes de copias de expedientes pensionales, copias de actos administrativos y fallos.

INGRESOS DEL SEGUNDO TRIMESTRE POR CANAL DE ATENCIÓN

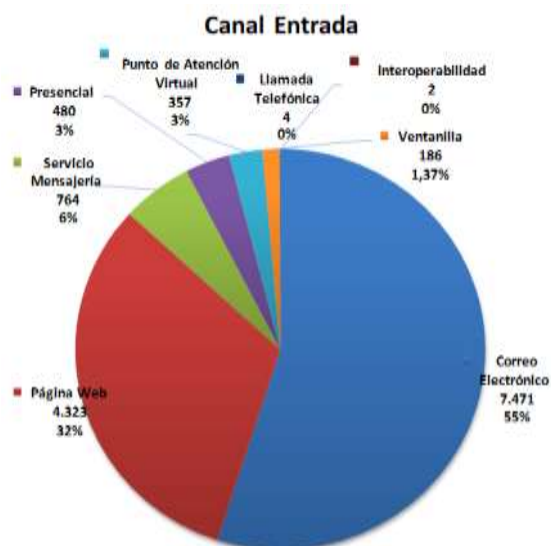
Con respecto a los canales de atención, se identifica que el canal de preferencia en el presente periodo no cambia frente al anterior, siendo el correo electrónico el canal de preferencia, seguido por la página web a través de nuestra oficina virtual, no obrando diferencia con el trimestre anterior, es decir que, para los meses de abril, mayo y junio de 2022 el servicio de correo electrónico fue el más utilizado por los ciudadanos.

Canal Entrada

Canal	Abril	Mayo	Junio	Total	% Participación
Correo Electrónico	2.157	2.492	2.822	7.471	55,0%
Página Web	1.446	1.580	1.297	4.323	31,8%
Servicio Mensajería	188	362	214	764	5,6%
Presencial	141	174	165	480	3,5%
Punto de Atención Virtual	73	137	147	357	2,6%
Ventanilla	58	58	70	186	1,4%
Llamada Telefónica	2		2	4	0,0%
Interoperabilidad		1	1	2	0,0%
Total	4.065	4.804	4.718	13.587	100,00%

Documentic, Ingresos II Trimestre 2022

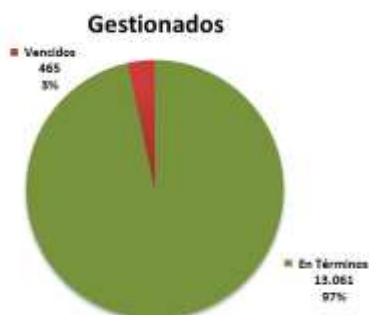
Para este periodo la tendencia es el canal de correo electrónico (contactenos@ugpp.gov.co) el cual representa el 55%



ESTADO ACTUAL DE LA GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DEL TRIMESTRE

Gestionadas.

De las peticiones atendidas al comienzo del periodo, el 97% fueron atendidas con oportunidad, es decir de 13.061 dentro de los términos legales por lo tanto 30 peticiones sobrepasaron el tiempo por demoras internas en el proceso de cada área competente.



	Gestionados									
	En Términos				Vencidos				Total	% Participación
Dependencia	Abril	Mayo	Junio	Total Términos	Abril	Mayo	Junio	Total Vencidos		
Dirección de Servicios Integrados	2.172	1.821	2.414	6.407	6	13	1	20	6.427	47,1%
Dirección de Parafiscales	960	961	571	2.492	1	3		4	2.496	18,3%
Dirección de Pensiones	864	761	789	2.414		1		1	2.415	17,7%
Dirección de Soporte y Desarrollo	683	514	788	1.985	3			3	1.988	14,6%
Dirección Jurídica	119	131	69	319	2			2	321	2,4%
Total General	4.798	4.188	4.631	13.617	12	17	1	30	13.647	100,0%

Documentos, Ingresos 6 Trimestre 2021

Pendientes de gestión.

De las peticiones que quedaron pendientes por ser atendidas al cierre del periodo que fueron un total de 61, de las cuales quedaron 53 por fuera de los tiempos de gestión



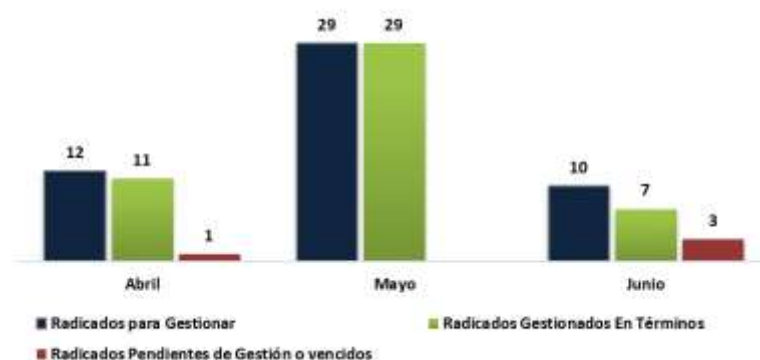
Dependencia	Pendientes de Gestión									
	En Términos				Vencidos				Total	% Participación
	Abril	Mayo	Junio	Total Términos	Abril	Mayo	Junio	Total Vencidos		
Dirección de Servicios Integrados				0	1	1	6	8	8	13,1%
Dirección de Pensiones				0			7	7	7	11,5%
Dirección de Soporte y Desarrollo				0				0	0	0,0%
Dirección de Parafiscales				0	7	5	25	37	37	60,7%
Dirección Jurídica			8	8		1		1	9	14,8%
Total General	0	0	8	8	8	7	38	53	61	100,0%

Documentic, Ingresos II Trimestre 2022

PARTE III

QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

En el trimestre se reportan un total de 51 QRSFD, correspondientes a 36 denuncias, 4 felicitaciones, 11 quejas, de las cuales 42 radicadas a través de correo electrónico, 7 por punto de atención presenciales y 2 por servicio de mensajería



QRSFD	Ingresos QRSFD				
	Abril	Mayo	Junio	Total	% Participación
Correo Electrónico	11	23	8	42	82,4%
Punto de Atención Virtual	1	4		5	9,8%
Presencial			2	2	3,9%
Servicio Mensajería		2		2	3,9%
Total General	12	29	10	51	100,0%

Documentic, Ingresos II Trimestre 2022

Canal	Canal Entrada QRSFD				
	Abril	Mayo	Junio	Total	% Participación
Denuncia	10	18	8	36	70,6%
Quejas	2	8	1	11	21,6%
Felicitaciones		3	1	4	7,8%
Total	12	29	10	51	100,0%

Documentic, Ingresos II Trimestre 2022

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN

Las quejas recibidas, están relacionadas con el acceso a la página web, radicación en las plataformas y la atención en el canal del punto de atención presencial en la ciudad de Bogotá y Medellín, 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 3.248

II 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	3.248	120	3.066	170	12	0

*Para conocer los tiempos de respuesta por cada radicado, remitirse a la base 80 Transparencia II 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	1.552
Subdirección de Nómina de Pensionados	550
Subdirección Financiera	391
Subdirección de Gestión Documental	334
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	168
Dirección de Parafiscales	58
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	53
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	37
Subdirección Jurídica de Parafiscales	36
Subdirección de Cobranzas	33
Dirección de Pensiones	21
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	15
Total general	3.248

Las solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad por temas de competencias legales, fueron un total de 81, de las cuales el mayor porcentaje de traslados lo representan en su

orden: Consorcio FOPEP, Ministerio de Trabajo, Ministerio de Salud , Ministerio de Defensa y Colpensiones, en la siguiente gráfica se muestran las entidades a las que mayores traslados se enviaron, de las cuales la primera representan el 50%.

Entidad Traslado	Radica	Radica
CONSORCIO FOPEP	41	
MINISTERIO DEL TRABAJO	9	
MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL GRUPO DE ENTIDADES LIQUIDADAS	6	
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	5	
ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES	3	
PATRIMONIO AUTONOMO DE REMANENTES - PAR TELECOM	3	
MINISTERIO DE TRANSPORTE	3	
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	3	
FISCALIA GENERAL DE LA NACION	2	
ARCHIVO GENERAL DE LA NACION	2	
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	2	
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	2	
Total general	81	

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