

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

ENERO - FEBRERO - MARZO DE 2021

ELABORADO

ABRIL 2021 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.

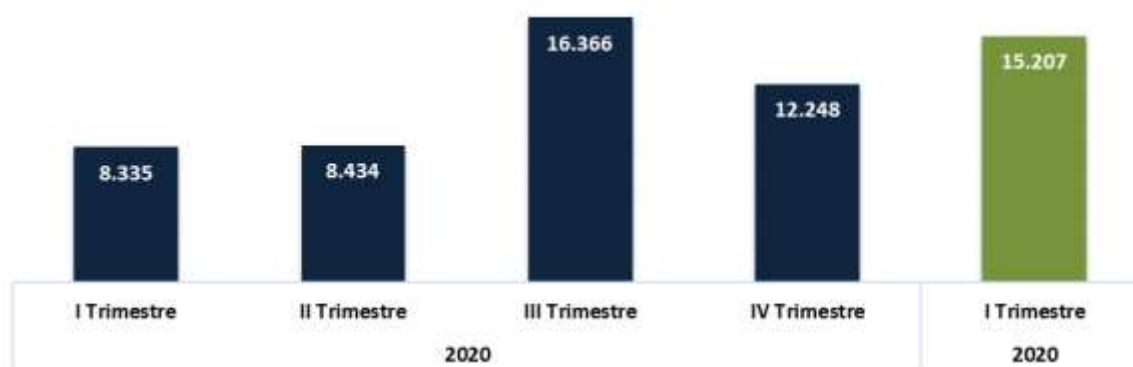
El presente informe se publica trimestralmente en la página web de la Unidad de Pensiones y Parafiscales, en adelante la Unidad y consta de cuatro partes.

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

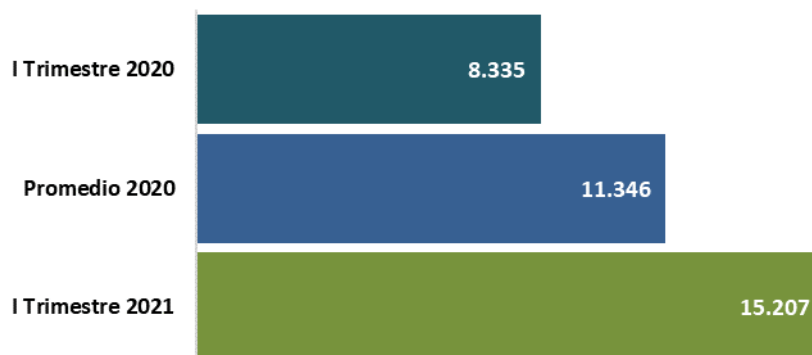
PARTE I

ANÁLISIS COMPARATIVO INFORME TRIMESTRAL PQRSFD

Realizando un análisis comparativo entre el año 2020, así como del primer trimestre del año 2021, se encuentra que el número de solicitudes que ingresan a la Unidad de Pensiones y Parafiscales, tiene un gran aumento en el primer trimestre del año 2021 respecto al mismo periodo del año pasado, siendo de hecho el segundo el más alto al verificar los cuatro trimestres como se muestra en la gráfica, debido al incremento ingreso específicamente en el mes de enero, en gran medida por el tema solicitudes de Pensiones de sobrevivientes y auxilios funerarios.



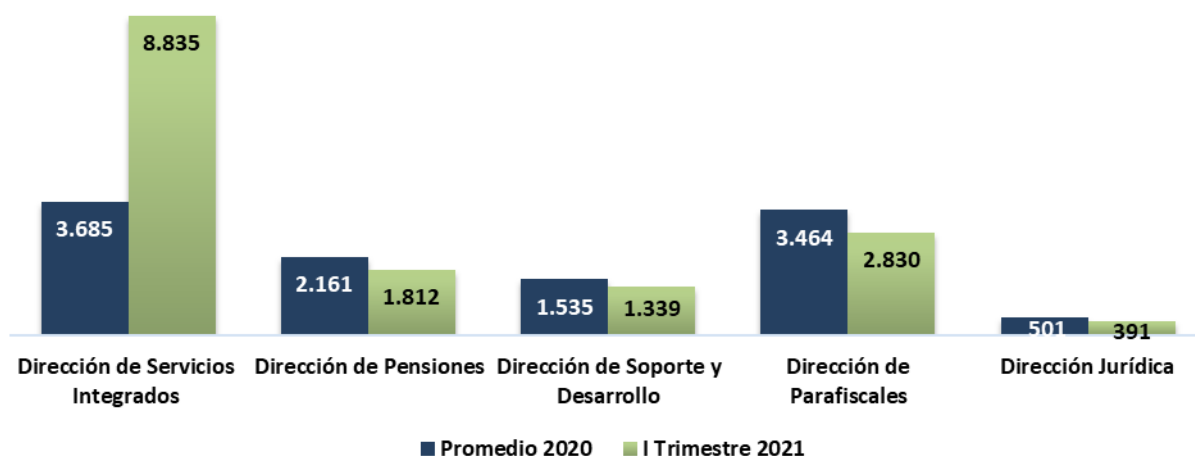
De la misma forma al revisar el promedio de ingresos del año 2020 (11.346) contra el primer trimestre del 2021 (15.207), se encuentra que este último es mucho más elevado a diferencia del año 2020.



Revisando la distribución de las solicitudes por áreas según su competencia, para comienzo de **2021**, 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 **primer trimestre del año 2021**, 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 2020 para la misma época.

La razón del incremento en los ingresos corresponde que para comienzo de este año los ciudadanos conocen más nuestra entidad por los programas de subsidio a la nómina y a la prima que se ejecutaron en la anualidad pasada; a su vez nuestros canales de atención son más visibles y accesibles para que nuestros usuarios radique su solicitudes de manera virtual, no obstante lo anterior vemos un aumento en materia pensional respecto de requerimiento de pensión de sobrevivientes y auxilios funerarios.



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.

Tiempo Máximo Gestión	Período Evaluado	Cantidad	Tiempo promedio respuesta (días)
20 días	I Trimestre	6.619	9,05
30 días	I Trimestre	5.738	11,06
35 días	I Trimestre	364	11,11

El tiempo promedio de respuesta aumento en el primer trimestre en algunas dependencias como la Dirección de Servicios de Atención y la Subdirección de Integración de Aportes Parafiscales.

PARTE II

ANÁLISIS PRIMER TRIMESTRE AÑO 2021

INGRESOS DEL PRIMER TRIMESTRE POR MES

El primer trimestre del año 2021 muestra un ingreso mensual, en donde el mes de febrero subió levemente con 5.416 radicados con respecto al mes de enero, posteriormente se ve una reducción mínima para el mes de marzo.

La Unidad recibió un total de 15.207 solicitudes presentando un aumento frente al anterior trimestre en el cual ingreso había sido de 12.248. A continuación se presenta el comportamiento de ingresos por mes, del trimestre en estudio.



INGRESOS DEL PRIMER TRIMESTRE POR ÁREA

La mayor cantidad de solicitudes recibidas lo presenta la Dirección de Servicios Integrados de Atención con el 58.1%, seguida de la Dirección de Parafiscales (área misional) con el 18.6% y en tercer lugar la Dirección de Pensiones con 11.9% (área misional).

No se presenta cambio de tendencia frente al trimestre anterior.

Dependencia	Radicaados para Gestionar				
	Enero	Febrero	Marzo	Total Ingresos	% Participación
Dirección de Servicios Integrados	2.487	2.921	3.427	8.835	58,1%
Dirección de Parafiscales	989	1.093	748	2.830	18,6%
Dirección de Pensiones	689	696	427	1.812	11,9%
Dirección de Soporte y Desarrollo	474	555	310	1.339	8,8%
Dirección Jurídica	124	151	116	391	2,6%
Total General	4.763	5.416	5.028	15.207	100,0%

Documentic, Ingresos I Trimestre 2021

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

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 Parafiscales, la cual está compuesta por diferentes Subdirecciones para este trimestre para comenzar 2021 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 que provienen de finales del mes diciembre.

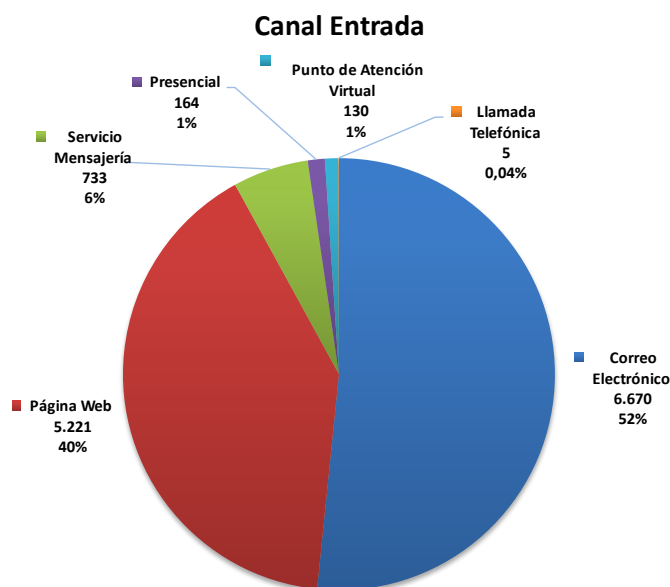
Dentro de la Dirección de Pensiones, el mayor porcentaje de peticiones son atendidas por la Subdirección de Nómina de Pensionados, relacionadas con liquidaciones detalladas de valores y demás temas relacionados con la mesada pensional y otros valores o prestaciones económicas pensionales.

INGRESOS DEL PRIMER 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 comenzar el año 2021 el servicio de correo electrónico fue el más utilizado por los ciudadanos.

Canal	Enero	Febrero	Marzo	Total	% Participación
Correo Electrónico	2.197	2.052	2.421	6.670	51,6%
Página Web	1.629	1.758	1.834	5.221	40,4%
Servicio Mensajería	153	251	329	733	5,7%
Presencial	20	35	109	164	1,3%
Punto de Atención Virtual	20	48	62	130	1,0%
Llamada Telefónica		4	1	5	0,0%
Total	4.019	4.148	4.756	12.923	100,00%

Para este periodo la tendencia es el canal de correo electrónico (contactenos@ugpp.gov.co) el cual representa el 51,6%



ESTADO ACTUAL DE LA GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DEL TRIMESTRE

Gestionadas.

De las peticiones atendidas al comienzo del periodo, el 99.00% fueron atendidas con oportunidad, es decir de 12.655 dentro de los términos legales por lo tanto 64 peticiones sobrepasaron el tiempo por demoras internas en el proceso de cada área competente.



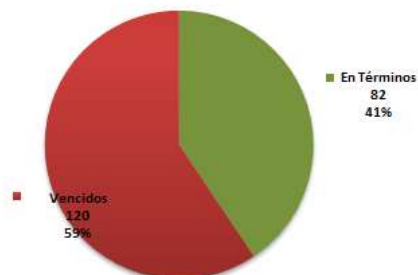
	Gestionados								Total	% Participación
	En Términos				Vencidos					
Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Total Términos	Enero	Febrero	Marzo	Total Vencidos		
Dirección de Servicios Integrados	1.747	1.629	1.920	5.296	23	21	2	46	5.342	42,0%
Dirección de Parafiscales	806	935	1.096	2.837	7	2		9	2.846	22,4%
Dirección de Pensiones	696	783	872	2.351		5		5	2.356	18,5%
Dirección de Soporte y Desarrollo	542	583	623	1.748	3	1		4	1.752	13,8%
Dirección Jurídica	137	139	144	420				0	420	3,3%
Total General	3.928	4.069	4.555	12.652	33	29	2	64	12.716	100,0%

Documental, Ingresos / Trimestre 2021

Pendientes de gestión.

De las peticiones que quedaron pendientes por ser atendidas al cierre del periodo que fueron un total de 202, de las cuales quedaron 120 por fuera de los tiempos de gestión

Pendientes de Gestión

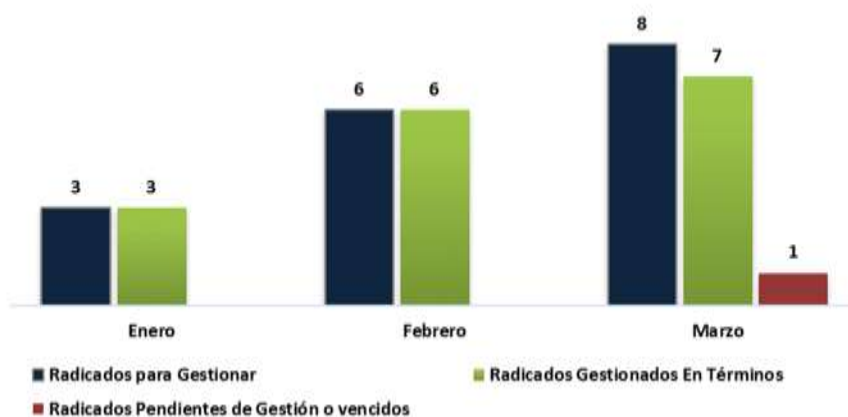


Dependencia	Pendientes de Gestión									Total	% Participación
	En Términos				Vencidos						
	Enero	Febrero	Marzo	Total Términos	Enero	Febrero	Marzo	Total Vencidos			
Dirección de Parafiscales			56	56	50	49	9	108	164	81,2%	
Dirección Jurídica			18	18				0	18	8,9%	
Dirección de Servicios Integrados			5	5	1	1	6	8	13	6,4%	
Dirección de Pensiones			2	2	1		1	2	4	2,0%	
Dirección de Soporte y Desarrollo			1	1	1		1	2	3	1,5%	
Total General	0	0	82	82	53	50	17	120	202	100,0%	

PARTE III

QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

En el trimestre se reportan un total de 17 QRSFD, correspondientes a 10 felicitaciones, 3 denuncias, 2 a sugerencias, una queja, de las cuales 7 radicadas a través del punto de atención presencial, 7 por punto de atención virtual (PAV), 4 por correo electrónico y 1 por canal web.



QRSFD	Ingresos QRSFD				
	Enero	Febrero	Marzo	Total	% Participación
Felicitaciones	1	3	6	10	58,8%
Denuncia	1	1	1	3	17,6%
Sugerencias	1	1		2	11,8%
Quejas			1	1	5,9%
Otros		1		1	5,9%
Total General	3	6	8	17	100,0%

Documentic, Ingresos I Trimestre 2021

Canal	Canal Entrada QRSFD				
	Enero	Febrero	Marzo	Total	% Participación
Presencial		2	5	7	41,2%
Punto de Atención Virtual	1	1	3	5	29,4%
Correo Electrónico	2	2		4	23,5%
Página Web		1		1	5,9%
Total	3	6	8	17	100,0%

Documentic, Ingresos I Trimestre 2021

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 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 5093.


I TRIMESTRE 2021	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	5.093	216	4.107	90	896	0

* Para conocer los tiempos de respuesta por cada radicado, remitirse a la base BD Transparencia I Trimestre 2021

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

Área	Radicados
Dirección de Servicios Integrados de Atención	2.804
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	741
Subdirección de Gestión Documental	451
Subdirección de Nómina de Pensionados	440
Dirección de Parafiscales	188
Subdirección Financiera	147
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	104
Subdirección de Cobranzas	84
Subdirección Jurídica de Parafiscales	63
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	46
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	15
Dirección de Pensiones	8
Subdirección Jurídica Pensional	2
Total general	5.093

Las solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad por temas de competencias legales, fueron un total de 118, 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 69%.

Entidad Traslado	 Radicados
CONSORCIO FOPEP	33
MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL - GRUPO DE ENTIDADES LIQUIDADAS	19
ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	18
MINISTERIO DEL TRABAJO	12
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - MINTIC	7
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	5
MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	5
MINISTERIO DE TRANSPORTE	3
MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL	2
FONDO DE PENSIONES Y CESANTIAS PORVENIR S.A.	2
FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA	2
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	2
SECRETARIA DE EDUCACION DE BOGOTA D.C	2
GOBERNACION DE CUNDINAMARCA	2
INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO ICA	2
E.S.E HOSPITAL INMACULADA CONCEPCIÓN	2
Total general	118

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