

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

---

*ENERO - FEBRERO - MARZO DE 2019*

*ELABORADO*

*ABRIL 2019 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.

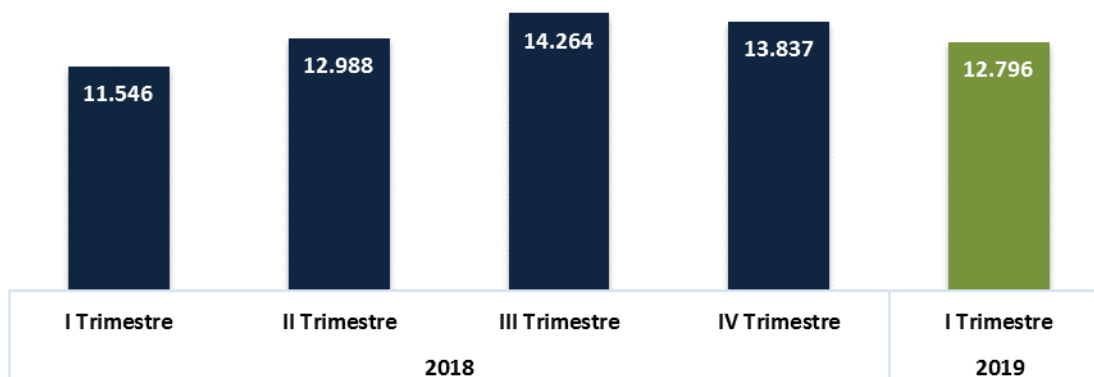
El presente informe se publica trimestralmente en la página web de la Unidad de Pensiones y Parafiscales, en adelante la Unidad y consta de cuatro partes.

La primera parte se constituye en un análisis comparativo de las cifras reportadas durante el año 2018, como punto de referencia comparativo para el presente año, 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

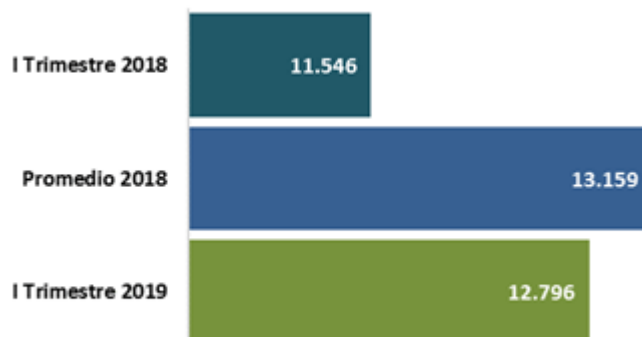
Realizando un análisis comparativo entre el año 2018 y el primer trimestre del año 2019, se encuentra que el número de solicitudes que ingresan a la Unidad de Pensiones y Parafiscales, se mantiene estable, solamente presentando un pico en el tercer trimestre del año 2018, debido a un alto ingreso específicamente en el mes de Julio de manera general en todos los tipos de peticiones, y habiendo sido la Dirección de Servicios Integrados el área que más peticiones debió atender en ese periodo del 2018.



Revisando el promedio de ingresos, se observa que el primer trimestre del año 2018, fue el que representó el porcentaje más bajo, siendo enero el mes de más bajos ingresos.

De la misma forma al revisar el promedio de ingresos del año 2018 (13.159) contra el primer trimestre del corriente año 2019 (12.796), se encuentra que este último es más bajo, lo cual indicaría que la tendencia sería la misma y el segundo trimestre de 2019 debería representar un aumento en los ingresos de las peticiones.

Sin embargo, al comparar los mismos dos periodos de cada año, es decir los primeros trimestres del 2018 (11.546) y 2019 (12.796), se observa que presenta un aumento del 10.83%, en el año 2019.

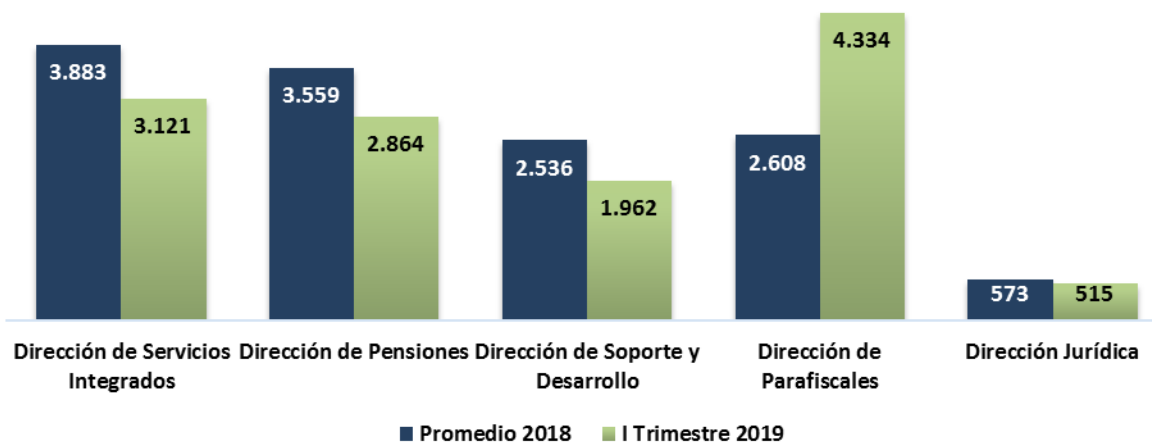


Revisando la distribución de las solicitudes por áreas según su competencia, en el año 2018, el mayor volumen de peticiones por atender estuvo en cabeza de la Dirección de Servicios Integrados de Atención, la cual es el área competente para la administración de los canales de atención al ciudadano (presencial, 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 del trámites pensionales en curso y certificados de pensión y no pensión.

En el primer trimestre del año 2019, se puede observar que se presenta un aumento considerable en las peticiones que deben ser atendidas por la Dirección de Parafiscales, las cuales superan en gran medida el promedio de todo el año 2018.

La razón de este aumento en los ingresos corresponde al aumento del número de *requerimientos de tipo persuasivo*, que se realizan a personas naturales y jurídicas por parte de la Subdirección de Integración de Aportes Parafiscales en cumplimiento de la misión de la Unidad de generar una cultura sólida de liquidación y pago de las obligaciones parafiscales.

Este tipo de requerimientos buscan informar a los diferentes tipos de ciudadanos (aportantes/contribuyentes) que se ha detectado omisión o inexactitud en cuanto a su obligación de aportar al Sistema de Seguridad Social en uno o varios de los subsistemas que lo componen (Pensión, Salud, Riesgos Profesionales, ICBF, SENA Cajas de compensación), para que de esta forma se afilien al sistema y comiencen a aportar o paguen los periodos en los que han dejado de hacerlo (cuando se presenta omisión), o para que corrijan sus aportes pagando los periodos conforme a su realidad económica, es decir sobre el 100% de los ingresos provenientes de una o varias actividades económicas (cuando se presenta inexactitud); es así como ante el recibo de estos comunicados dirigidos a los ciudadanos a sus direcciones físicas, electrónicas o través de mensajes de texto al celular (SMS), se genera un retorno de solicitudes a la Unidad lo cual explica el aumento en las peticiones para ser atendidas.



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, realiza un comparativo entre el trimestre inmediatamente anterior (IV trimestre de 2018) y el trimestre en estudio (I trimestre de 2019), 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)
10 días	IV Trimestre	5.439	6,38
	I Trimestre	4.516	5,83
15 días	IV Trimestre	7.848	8,88
	I Trimestre	7.880	7,87
30 días	IV Trimestre	550	28,56
	I Trimestre	400	25,88

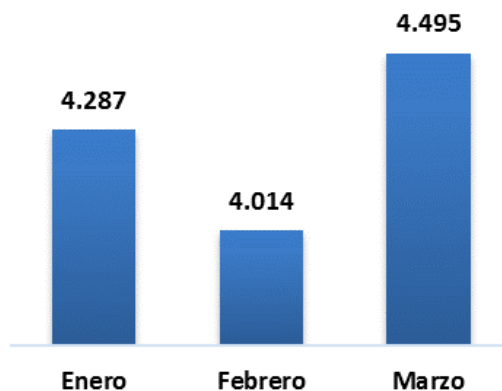
## PARTE II

### ANÁLISIS PRIMER TRIMESTRE AÑO 2019

#### INGRESOS DEL PRIMER TRIMESTRE POR MES

El primer trimestre del año 2019 muestra un ingreso mensual estable, en donde el mes más bajo corresponde a febrero, sin que sea significativo; el promedio por mes ha sido de 4.265 solicitudes.

La Unidad recibió un total de 12.796 solicitudes presentando una disminución frente al anterior trimestre del 7.52% en el cual el ingreso fue de 13.837. 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 Parafiscales (área misional) con el 33.9%, seguida de la Dirección de Servicios Integrados con el 24.4% y en tercer lugar la Dirección de Pensiones con 22.4% (área misional).

La Dirección de Parafiscales, presenta un aumento de solicitudes significativo en relación con el promedio histórico del año 2018.

Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Total Ingresos	% Participación
Dirección de Parafiscales	1.613	1.092	1.629	<b>4.334</b>	<b>33,9%</b>
Dirección de Servicios Integrados	1.016	1.054	1.051	<b>3.121</b>	<b>24,4%</b>
Dirección de Pensiones	947	1.047	870	<b>2.864</b>	<b>22,4%</b>
Dirección de Soporte y Desarrollo	573	625	764	<b>1.962</b>	<b>15,3%</b>
Dirección Jurídica	138	196	181	<b>515</b>	<b>4,0%</b>
<b>Total General</b>	<b>4.287</b>	<b>4.014</b>	<b>4.495</b>	<b>12.796</b>	<b>100,0%</b>

*Documentic, Ingresos I Trimestre 2019*

Dentro de la Dirección de Parafiscales, la cual está compuesta por diferentes Subdirecciones el ingreso lo representa la Subdirección de Integración de Parafiscales, que es el área encargada de realizar el proceso persuasivo para la correcta liquidación y pago de los aportes parafiscales, mediante comunicaciones físicas, electrónicas, mensajes de texto (SMS).

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.

Área	Enero	Febrero	Marzo	Total general
<b>Dirección de Parafiscales</b>	<b>1613</b>	<b>1092</b>	<b>1629</b>	<b>4334</b>
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	1198	598	985	2781
Subdirección de Cobranzas	357	395	564	1316
Subdirección de Determinación de Obligaciones	42	91	76	209
Dirección de Parafiscales	16	8	4	28
<b>Dirección de Pensiones</b>	<b>947</b>	<b>1047</b>	<b>870</b>	<b>2864</b>
Subdirección de Nómina de Pensionados	727	858	587	2172
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	178	150	207	535
Dirección de Pensiones	29	26	26	81
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	13	13	50	76
<b>Total general</b>	<b>2560</b>	<b>2139</b>	<b>2499</b>	<b>7198</b>

La Dirección de Servicios Integrados responde el mayor número de solicitudes de carácter general y solicitudes de información de estado del trámite.

#### INGRESOS DEL PRIMER TRIMESTRE POR CANAL DE ATENCIÓN

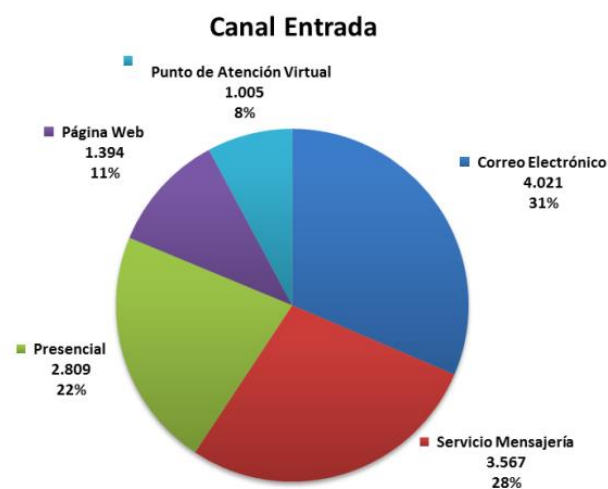
Con respecto a los canales de atención, se identifica que el canal de preferencia de los ciudadanos continúa siendo, al igual que en el anterior trimestre, el correo electrónico (canal Escribanos), marcando diferencia con los dos primeros trimestres del año 2018 en donde el preferido había sido el canal físico; en el presente trimestre la diferencia entre el canal preferido (correo electrónico 31.4%) y el segundo (servicio de mensajería 27.9%) es de 3.5 puntos porcentuales.

Se observa que la tendencia continúa siendo al uso de canales electrónicos, pues el correo electrónico ha sido el más alto en todos los meses, y si a este sumamos el posicionamiento que está teniendo nuestra Sede Electrónica (página web) la cual representa el 10.9%, significa que un total de 42.30% de nuestros ciudadanos, radican sus solicitudes, sin necesidad de desplazamientos, obteniendo un ahorro económico en el acceso a la administración, y ahorro de tiempo, pues en cualquier equipo de cómputo y desde cualquier lugar geográfico puede radicar sus solicitudes en la Unidad.



Canal	Enero	Febrero	Marzo	Total	% Participación
Correo Electrónico	1.483	1.188	1.350	<b>4.021</b>	31,4%
Servicio Mensajería	1.080	1.249	1.238	<b>3.567</b>	27,9%
Presencial	896	847	1.066	<b>2.809</b>	22,0%
Página Web	309	424	661	<b>1.394</b>	10,9%
Punto de Atención Virtual	519	306	180	<b>1.005</b>	7,9%
<b>Total</b>	<b>4.287</b>	<b>4.014</b>	<b>4.495</b>	<b>12.796</b>	<b>100,00%</b>

Documentic, Ingresos I Trimestre 2019



## ESTADO ACTUAL DE LA GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DEL TRIMESTRE

De total de las solicitudes recibidas en el trimestre, se encuentra que al cierre del periodo, del total habían sido atendidas el 99.56%.

Dependencia	Gestionados									
	En Términos				Vencidos				Total	% Participación
	Enero	Febrero	Marzo	Total Términos	Enero	Febrero	Marzo	Total Vencidos		
Dirección de Parafiscales	1.575	1.085	1.581	4.241	38	7	39	84	4.325	33,9%
Dirección de Servicios Integrados	1.005	1.033	1.032	3.070	11	21	16	48	3.118	24,5%
Dirección de Pensiones	939	1.040	868	2.847	8	7	2	17	2.864	22,5%
Dirección de Soporte y Desarrollo	567	618	755	1.940	6	7	6	19	1.959	15,4%
Dirección Jurídica	134	191	143	468	4	2		6	474	3,7%
Total General	4.220	3.967	4.379	12.566	67	44	63	174	12.740	100,0%

De las peticiones atendidas al cierre del periodo, el 99% fueron atendidas con oportunidad y un 1% fue respondido por fuera de los términos legales debido a temas operativos internos en la asignación de los radicados a las áreas y la búsqueda de la información requerida para dar respuesta de fondo.

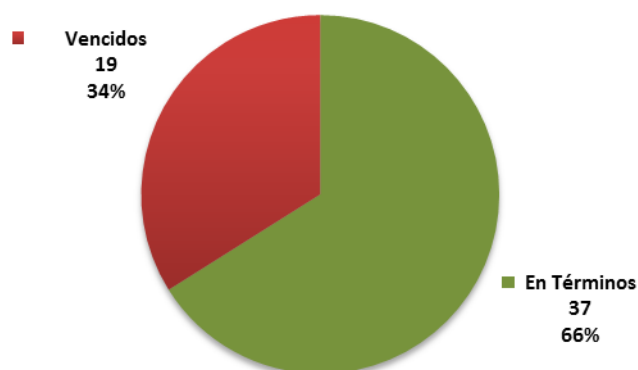


De las peticiones que quedaron pendientes por ser atendidas al cierre del periodo equivalentes al 0.44%, un número de 19 se encontraban por fuera de los términos legales de atención.

Dependencia	Pendientes de Gestión									Total	% Participación
	En Términos				Vencidos						
	Enero	Febrero	Marzo	Total Términos	Enero	Febrero	Marzo	Total Vencidos			
Dirección Jurídica			37	37		3	1	4	41	73,2%	
Dirección de Parafiscales				0			9	9	9	16,1%	
Dirección de Soporte y Desarrollo				0			3	3	3	5,4%	
Dirección de Servicios Integrados				0			3	3	3	5,4%	
Total General	0	0	37	37	0	3	16	19	56	100,0%	

Documentic, Ingresos I Trimestre 2019

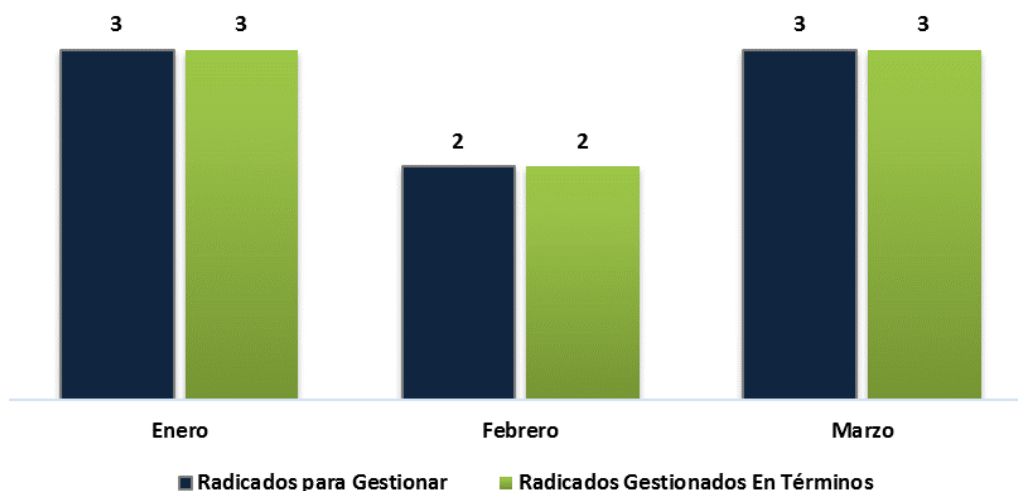
## Pendientes de Gestión



### PARTE III

## QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

En el trimestre se reportan un total de 8 QRSFD, correspondientes a 6 felicitaciones y 2 quejas, todas radicadas a través del canal de ingreso presencial.



Ingresos QRSFD					
QRSFD	Enero	Febrero	Marzo	Total	% Participación
Felicitaciones	3	1	2	6	75,0%
Quejas		1	1	2	25,0%
<b>Total General</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>100,0%</b>

Documentic, Ingresos I Trimestre 2019

Canal Entrada QRSFD					
Canal	Enero	Febrero	Marzo	Total	% Participación
Presencial	3	2	3	8	100,0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>100,0%</b>

Documentic, Ingresos I Trimestre 2019

Las felicitaciones y quejas recibidas, todas están relacionadas con la atención en el canal presencial, en las que se destaca la buena atención, claridad y preparación de los asesores, y en donde las quejas corresponden a temas operativos como la inconformidad con la asignación de los turnos de atención.

## 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 2.545.

I TRIMESTRE 2019	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	2.545	64	2.501	38	6	0

\* Para conocer los tiempos de respuesta por cada radicado, remitirse a la base BD Transparencia I Trimestre 2019

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

Área	Radicados
Dirección de Servicios Integrados de Atención	817
Subdirección de Gestión Documental	663
Subdirección de Nómina de Pensionados	313
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	240
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	134
Subdirección Financiera	116
Subdirección de Cobranzas	108
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	41
Subdirección de Determinación de Obligaciones	37
Subdirección Jurídica de Parafiscales	31
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	19
Dirección de Pensiones	14
Subdirección Jurídica Pensional	7
Dirección de Parafiscales	5
<b>Total general</b>	<b>2.545</b>

Las solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad por temas de competencias legales, fueron un total de 64, de las cuales el mayor porcentaje de traslados lo representan en su orden: Consorcio Fopep, Ministerio de Salud y Colpensiones.

Entidad Traslado	Radicados
CONSORCIO FOPEP	13
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCION SOCIAL	9
ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	8
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	2
MINISTERIO DEL TRABAJO	2
CÁMARA DE REPRESENTANTES	1
LICEO CELEDÓN	1
INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO ICA	1
Notaría Primera de Rionegro	1
ALCALDÍA DE ACEVEDO	1
SECRETARIA DE EDUCACION DEPARTAMENTAL DE LA GUAJIRA	1
CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA - CVC	1
NOTARÍA TERCERA DE CÚCUTA	1
CRIB CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE BOYACA ESE	1
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	1
DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION - DNP	1
INSTITUCION EDUCATIVA TECNICO INDUSTRIAL JOSE MARIA CORDOBA	1
E.S.E. HOSPITAL PIO XII	1
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	1
ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE MANATÍ	1
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	1
FONDO DE PASIVO SOCIAL FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA	1
MINISTERIO DE TRANSPORTE	1
FONDO DE PENSIONES Y CESANTIAS COLFONDOS	1
NOTARÍA PRIMERA DE POPAYÁN	1
FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA FONPRECON	1
NOTARÍA PRIMERA DE TULUÁ	1
FONDO NACIONAL DEL AHORRO	1
PATRIMONIO AUTONOMO DE REMANENTES DE TELECOM Y TELEASOCIADAS EN LIQUIDACION - PAR TELECOM	1
GOBERNACION DE SANTANDER	1
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA	1
HOSPITAL BAUDILIO ACERO	1
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SALUD DE ARAUCA	1
HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL FRESNO	1
IMPRENTA NACIONAL	1
<b>Total general</b>	<b>64</b>

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