



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

ABRIL - MAYO - JUNIO DE 2024

ELABORADO

JULIO 2024 BOGOTÁ DC

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN



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 obediencia 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 2023 y el primero, segundo trimestre de 2024, como punto de referencia comparativo para la anualidad de 2024, 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.



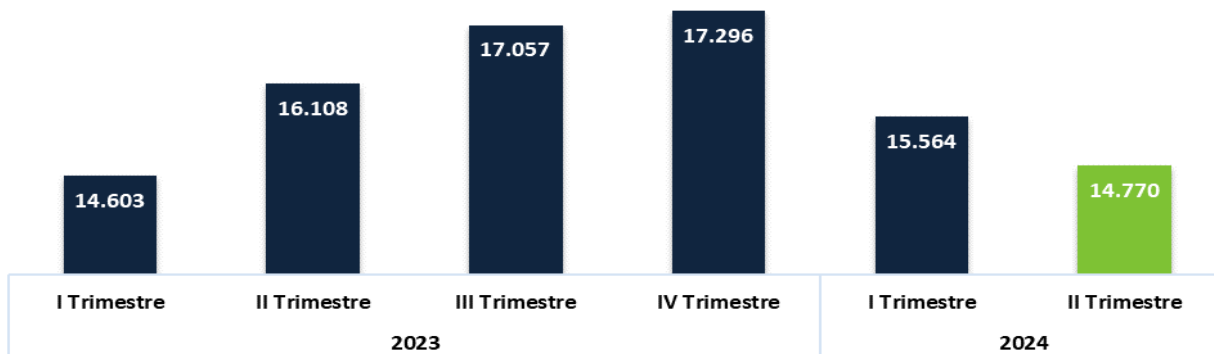
PARTE I

ANÁLISIS COMPARATIVO INFORME TRIMESTRAL PQRSFD

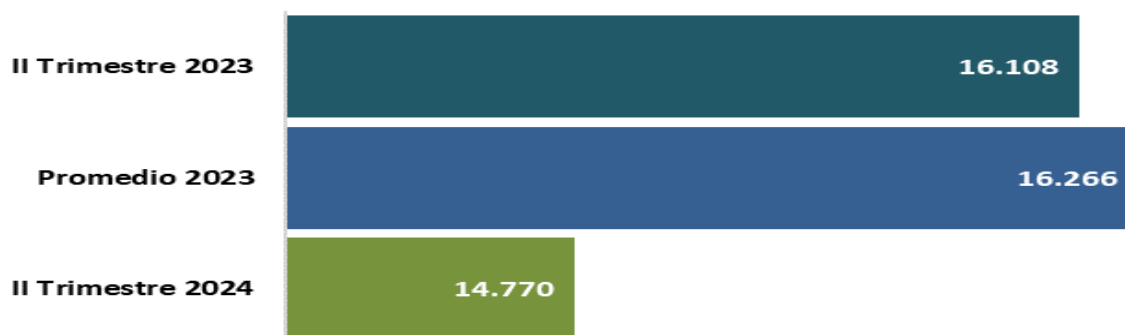
Realizando un análisis comparativo entre el año 2023, así como el segundo trimestre del año 2024, se encuentra que el número de solicitudes que ingresan a la Unidad de Pensiones y Parafiscales, tuvo una disminución en el segundo trimestre del año 2024, siendo el más bajo desde el primer trimestre de 2023. con una disminución del 15% con relación al último trimestre del año anterior como se muestra en la siguiente gráfica.

COMPORTAMIENTO HISTÓRICO POR INGRESOS TRIMESTRALES

Comparativo de los ingresos por trimestre durante 2023 y 2024.



De la misma forma al revisar el promedio de ingresos del año 2023 (16.266) contra el segundo trimestre del 2024 (14.770), encontramos que disminuyó en **10%** los ingresos del periodo en estudio.



COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL SOLICITUDES REALIZADAS

Comparativo de ingresos para el II trimestre de 2023, promedio de ingresos durante 2023 y II trimestre de 2024.

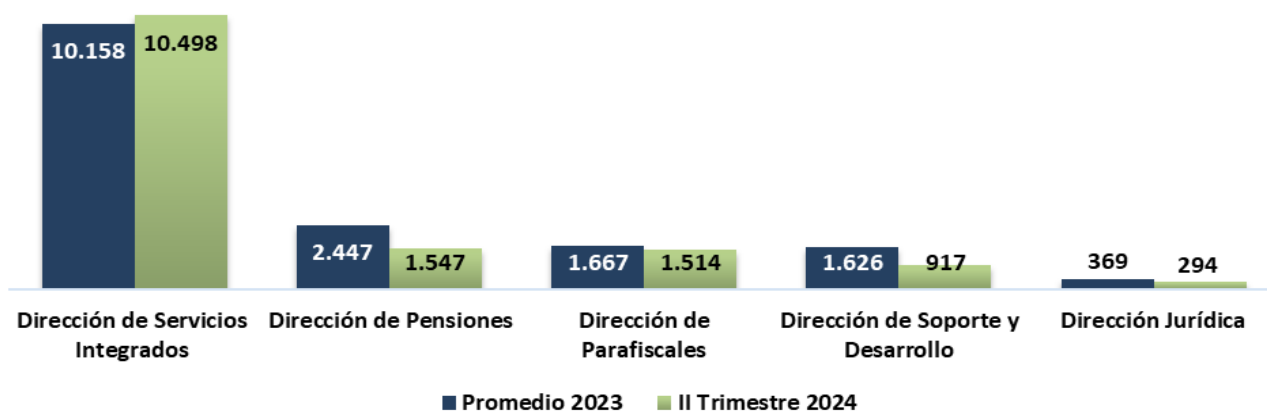
Revisando la distribución de las solicitudes por áreas según su competencia, para el segundo trimestre de **2024**, el mayor volumen de peticiones por atender estuvo en cabeza de la Dirección de Servicios Integrados de Atención, la cual es el área competente para la administración de los canales de atención 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

DISTRIBUCIÓN POR ÁREAS

Comparativo de ingresos por área, según el promedio de 2023 y el II Trimestre de 2024.



En el segundo trimestre del año 2024, se puede observar que se presentó una disminución en las peticiones que deben ser atendidas por la Dirección de Servicios Integrados de Atención, las cuales aumentaron el 1.6% respecto de promedio del año 2023 para la misma época.





TIEMPO GESTIÓN

Tiempo promedio de respuesta en días, teniendo en cuenta la meta establecida según tipo de solicitud (10, 15 y 30 días).

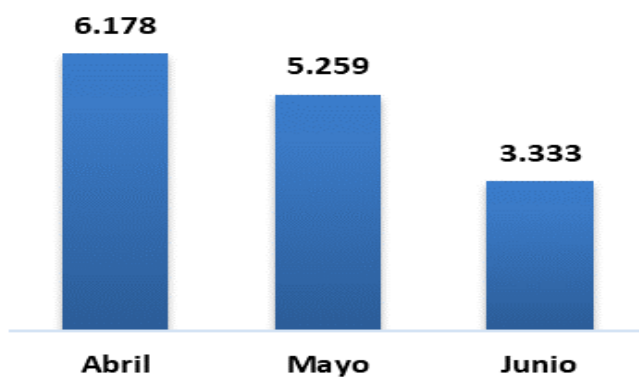
En términos generales la Unidad de Pensiones y Parafiscales, ha dado cumplimiento a los términos legales en los que se deben atender las peticiones de los ciudadanos, para lo cual a continuación se dispone una tabla indicando los términos legales de cada tipo de solicitud, mostrando el promedio de días en los que son atendidas las peticiones durante el segundo trimestre del año 2024, 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	I Trimestre	11.340	4,06
	II Trimestre	11.009	4,24
15 días	I Trimestre	3.944	8,03
	II Trimestre	3.253	11,06
30 días	I Trimestre	280	12,55
	II Trimestre	252	15,05

II TRIMESTRE 2024

INGRESOS II TRIMESTRE

Distribución de ingresos por mes de radicación, área y canal de entrada.





El segundo trimestre del año 2024 muestra un ingreso mensual, en donde el mes de abril el pico más elevado con 6.178 solicitudes tramitadas en la Dsiac.

Los meses de mayo y junio se disminuyó el número de solicitudes gestionadas a 5.259 y 3.333 respectivamente.

En total la Dsia recibió 14.770 solicitudes presentando una disminución frente al trimestre anterior en el cual el ingreso había sido de 17.296.

INGRESOS DEL PRIMER TRIMESTRE POR ÁREA

La mayor cantidad de solicitudes recibidas lo presenta la Dirección de Servicios Integrados de Atención con el 71,1%, seguida de la Dirección de Pensiones (área misional) con el 10.5% y en tercer lugar la Dirección de Parafiscales 10.3 %, presentándose cambios en la tendencia frente al trimestre anterior ya que la Dirección de soporte y Desarrollo Institucional había ocupado el tercer puesto.

Dependencia	Radicados para Gestionar				
	Abril	Mayo	Junio	Total Ingresos	% Participación
Dirección de Servicios Integrados	3.799	3.369	3.330	10.498	71,1%
Dirección de Pensiones	803	742	2	1.547	10,5%
Dirección de Parafiscales	884	630		1.514	10,3%
Dirección de Soporte y Desarrollo	516	400	1	917	6,2%
Dirección Jurídica	176	118		294	2,0%
Total General	6.178	5.259	3.333	14.770	100,0%

Documentic, Ingresos II Trimestre 2024

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.

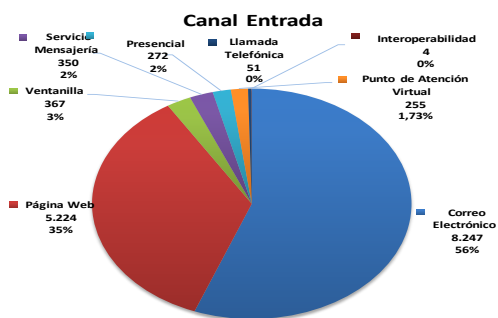
Continúa la Dirección de Pensiones, el mayor porcentaje de peticiones son atendidas por la Subdirección de Nómina de Pensionados, relacionadas con liquidaciones detalladas de valores y demás temas relacionados con la mesada pensional y otros valores o prestaciones económicas pensionales.



INGRESOS DEL SEGUNDO TRIMESTRE POR CANAL DE ATENCIÓN

Canal Entrada					
Canal	Abril	Mayo	Junio	Total	% Participación
Correo Electrónico	3.617	2.756	1.874	8.247	55,8%
Página Web	2.024	2.008	1.192	5.224	35,4%
Ventanilla	161	146	60	367	2,5%
Servicio Mensajería	181	152	17	350	2,4%
Presencial	52	46	174	272	1,8%
Punto de Atención Virtual	122	127	6	255	1,7%
Llamada Telefónica	19	23	9	51	0,3%
Interoperabilidad	2	1	1	4	0,0%
Total	6.178	5.259	3.333	14.770	100,00%

Documentic, Ingresos II Trimestre 2024



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 Oficina Virtual, no obrando diferencia con el trimestre anterior, es decir que, para los meses de Abril, mayo y Junio de 2024 el servicio de correo electrónico fue el más utilizado por los ciudadanos.

Para este periodo la tendencia es el canal de formulario escribanos y correo electrónico (contactenos@ugpp.gov.co) el cual representa el 90,8%



ESTADO ACTUAL DE LA GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DEL SEGUNDO TRIMESTRE

COMPORTAMIENTO DE GESTIONES

Distribución de solicitudes gestionadas durante el II trimestre de 2024.



De las peticiones atendidas al comienzo del Segundo trimestre, el 95% fueron atendidas con oportunidad, es decir de 13.859 dentro de los términos legales y 655 peticiones sobrepasaron el tiempo por demoras internas en el proceso de cada área competente. Disminuyo en el indicador de oportunidad con respect al año anterior.

Dependencia	Gestionados									Total	% Participación
	En Términos				Vencidos						
	Abril	Mayo	Junio	Total Términos	Abril	Mayo	Junio	Total Vencidos			
Dirección de Servicios Integrados	3.687	3.332	3.105	10.124	109	32	5	146	10.270	70,8%	
Dirección de Pensiones	752	732	2	1.486	50	5	0	55	1.541	10,6%	
Dirección de Parafiscales	602	580	0	1.182	274	43	0	317	1.499	10,3%	
Dirección de Soporte y Desarrollo	441	336	0	777	73	64	0	137	914	6,3%	
Dirección Jurídica	176	114	0	290	0	0	0	0	290	2,0%	
Total General	5.658	5.094	3.107	13.859	506	144	5	655	14.514	100,0%	

Documentic, Ingresos II Trimestre 2024

En la misma proporción de comunicaciones recibidas por areas, así mismo se gestionan siendo la Dirección de servicios en area que responde el 71% de las solicitudes de la entidad durante el II trimestre de 2024.



Dependencia	Pendientes de Gestión									
	En Términos				Vencidos				Total	% Participación
	Abril	Mayo	Junio	Total Términos	Abril	Mayo	Junio	Total Vencidos		
Dirección de Servicios Integrados	0	0	0	0	3	5	220	228	228	89,1%
Dirección de Pensiones	0	0	0	0	1	5	0	6	6	2,3%
Dirección de Soporte y Desarrollo	0	0	0	0	2	0	1	3	3	1,2%
Dirección de Parafiscales	0	0	0	0	8	7		15	15	5,9%
Dirección Jurídica	0	0	0	0	0	4	0	4	4	1,6%
Total General	0	0	0	0	14	21	221	256	256	100,0%

Documentic, Ingresos II Trimestre 2024

Al momento del corte, la dirección de atención al ciudadano tenía 228 comunicaciones vencidas pendientes de Gestionar teniendo en cuenta que el 28 de junio se suspendieron terminus administrativos por el cambio de gestor de Comunicaciones.

CANTIDAD DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN TRASLADADAS DURANTE EL II TRIMESTRE DE 2024

Top 10 por Entidad Traslado

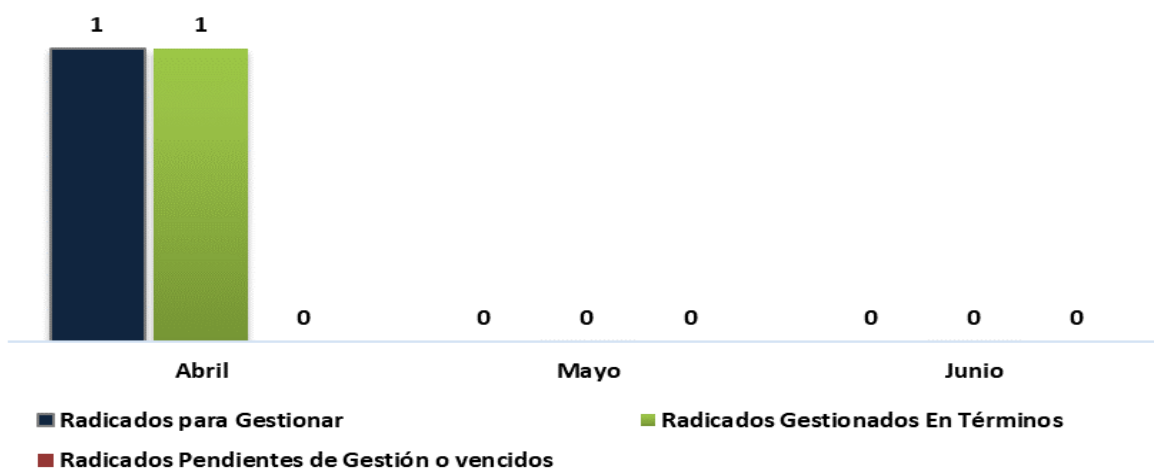
Entidad Traslado	Radicados
CONSORCIO FOPEP	34
ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	15
MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	11
MINISTERIO DEL TRABAJO	11
PATRIMONIO AUTONOMO DE REMANENTES TELECOM Y TELEASOCI	5
FIDUCIARIA LA PREVISORA SA - FIDUPREVISORA SA	5
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	4
MINISTERIO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	3
Total general	88

Las solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad por temas de competencias legales fueron un total de 88, de las cuales el mayor porcentaje de traslados lo representan en su orden: Consorcio FOPEP (34), Colpensiones (15Ministerio de Salud 11) y Ministerio del Trabajo 11) en la anterior gráfica se muestran las entidades a las que mayores traslados se enviaron, de las cuales las primeras 4 representan el 80%.



PARTE III

QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



En el II trimestre se reporta solo una queja, que al momento del cierre del presente informe quedó pendiente en terminos por responder.

QRSFD	Ingresos QRSFD				
	Abril	Mayo	Junio	Total	% Participación
Correo Electrónico	1	0	0	1	100,0%
Total General	1	0	0	1	100,0%

Documentic, Ingresos II Trimestre 2024

Canal	Canal Entrada QRSFD				
	Abril	Mayo	Junio	Total	% Participación
Quejas	1	0	0	1	100,0%
Total	1	0	0	1	100,0%

Documentic, Ingresos II Trimestre 2024

El canal de entrada de la queja interpuesta fué a traves del correo contáctenos

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN



PARTE IV

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

SOLICITUDES DE 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 II trimestre, el cual corresponde a 3.356


SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

II TRIMESTRE 2024	NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA A SOLICITUDES *		
			Atendidos en Términos	Atendidos Fuera de Términos	En Trámite de Respuesta
Total	3.356	128	2.881	376	99

* Para conocer los tiempos de respuesta por cada radicado, remitirse a la base BD Transparencia II Trimestre 2024

CANTIDAD DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DISTRIBUIDAS POR ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN:

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

Área	 Radicados
Dirección de Servicios Integrados de Atención	1.679
Subdirección de Gestión Documental	908
Subdirección de Nómina de Pensionados	639
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	268
Subdirección de Cobranzas	113
Subdirección Financiera	112
Subdirección Jurídica de Parafiscales	80
Dirección de Parafiscales	59
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	26
Dirección de Pensiones	12
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	10
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	8
Total general	3.914

