

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

OCTUBRE - NOVIEMBRE - DICIEMBRE DE 2023

ELABORADO

ENERO 2024 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 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.

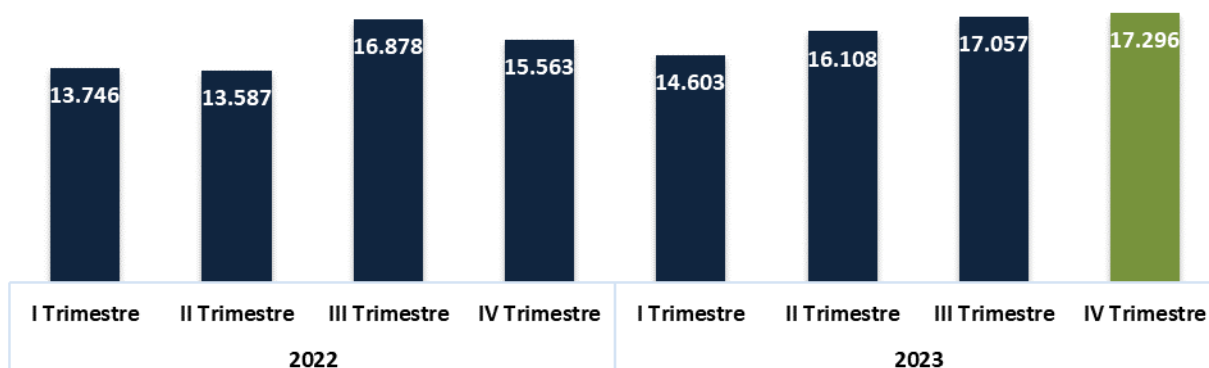
El presente informe se publica trimestralmente en la página web de la Unidad de Pensiones y Parafiscales, en adelante la Unidad y consta de cuatro partes.

La primera parte se constituye en un análisis comparativo de las cifras reportadas durante el año 2022 y el primero, segundo y tercer trimestre de 2023, como punto de referencia comparativo para la anualidad de 2022, 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.

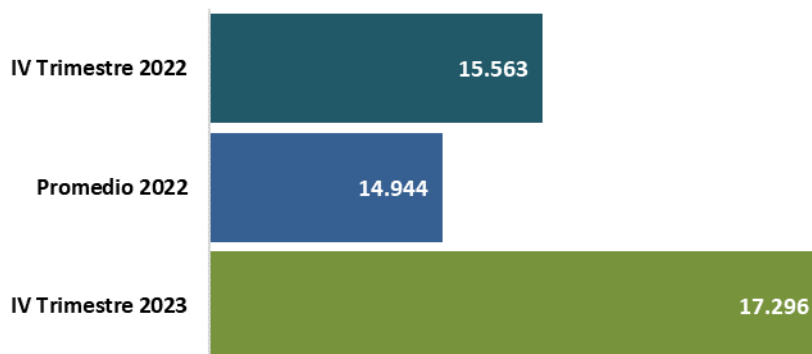
PARTE I

ANÁLISIS COMPARATIVO INFORME TRIMESTRAL PQRSF

Realizando un análisis comparativo entre el año 2022, así como los cuatro trimestres del año 2023, se encuentra que el número de solicitudes que ingresan a la Unidad de Pensiones y Parafiscales, tiene un incremento en el año 2023, respecto al mismo periodo del año pasado del 11.01 % como se muestra en la gráfica.

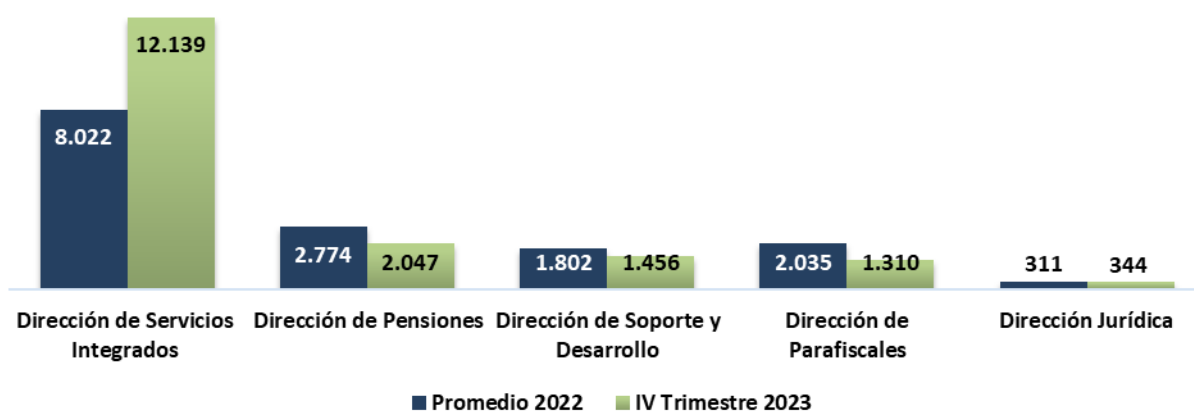


De la misma forma al revisar el promedio de ingresos del año 2022 (14.944) contra el cuarto trimestre del 2023 (17.296), aumentando en 15.73% el ingreso del IV trimestre del año 2023.



Revisando la distribución de las solicitudes por áreas según su competencia, para el cuarto trimestre de **2023**, 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 **cuarto trimestre del año 2023**, se puede observar que se presentó un aumento del 33.91% en las peticiones que deben ser atendidas por la Dirección de Servicios Integrados de Atención, las cuales incrementaron respecto de promedio del año 2022 para la misma época.



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 durante el año 2023, garantizando materialmente el goce efectivo del derecho fundamental de petición establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

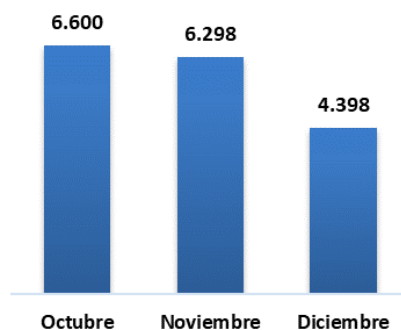
Tiempo Máximo Gestión	Período Evaluado	Cantidad	Tiempo promedio respuesta (días)
10 días	I Trimestre	9.968	4,54
	II Trimestre	10.906	5,17
	III Trimestre	11.761	4,60
	IV Trimestre	13.282	4,45
15 días	I Trimestre	4.304	10,75
	II Trimestre	4.900	9,21
	III Trimestre	4.835	9,13
	IV Trimestre	3.698	7,71
30 días	I Trimestre	331	15,41
	II Trimestre	304	14,84
	III Trimestre	301	16,35
	IV Trimestre	316	16,29

PARTE II

ANÁLISIS CUARTO TRIMESTRE AÑO 2023

INGRESOS DEL CUARTO TRIMESTRE POR MES

El cuarto trimestre del año 2023 muestra una disminución mensual, en donde el mes de diciembre bajo considerablemente con 4.398 radicados con respecto al mes de octubre y noviembre.



La Unidad recibió un total de 17.296 solicitudes presentando un aumento mínimo frente al anterior trimestre en el cual ingreso había sido de 17.057. A continuación, se presenta el comportamiento de ingresos por mes, del trimestre en estudio.

INGRESOS DEL CUARTO TRIMESTRE POR ÁREA

La mayor cantidad de solicitudes recibidas lo presenta la Dirección de Servicios Integrados de Atención con el 70.2%, seguida de la Dirección de Pensiones (área misional) con el 11.8% y en tercer lugar la Dirección de Soporte y Desarrollo con 8.4 %

No se presenta cambio de tendencia frente al trimestre anterior.

Dependencia	Radicados para Gestionar				
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Ingresos	% Participación
Dirección de Servicios Integrados	4.663	4.456	3.020	12.139	70,2%
Dirección de Pensiones	740	736	571	2.047	11,8%
Dirección de Soporte y Desarrollo	518	482	456	1.456	8,4%
Dirección de Parafiscales	556	487	267	1.310	7,6%
Dirección Jurídica	123	137	84	344	2,0%
Total General	6.600	6.298	4.398	17.296	100,0%

Documentic, Ingresos IV Trimestre 2023

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.

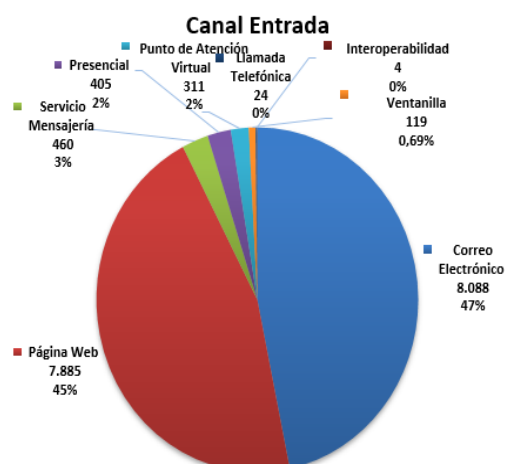
Dentro de la Dirección de Soporte y Desarrollo, la cual está compuesta por diferentes Subdirecciones para este trimestre el ingreso lo representa la Subdirección de Gestión Documental que es el área encargada de dar respuesta a los derechos de petición de desglose de expediente y radicados, así como las peticiones de copias en general, ya sea de expedientes pensionales, radicados, desprendibles, resoluciones entre otras.

INGRESOS DEL CUARTO 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 Oficina Virtual, no obrando diferencia con el trimestre anterior, es decir que, para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2023 el servicio de correo electrónico fue el más utilizado por los ciudadanos.

Canal Entrada					
Canal	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% Participación
Correo Electrónico	2.897	2.700	2.491	8.088	46,8%
Página Web	3.195	3.120	1.570	7.885	45,6%
Servicio Mensajería	169	178	113	460	2,7%
Presencial	180	141	84	405	2,3%
Punto de Atención Virtual	118	106	87	311	1,8%
Ventanilla	33	43	43	119	0,7%
Llamada Telefónica	4	10	10	24	0,1%
Interoperabilidad	4	0	0	4	0,0%
Total	6.600	6.298	4.398	17.296	100,00%

Documentic, Ingresos IV Trimestre 2023



Para este periodo la tendencia es el canal de formulario escribanos y correo electrónico (contactenos@ugpp.gov.co) el cual representa el 46,8%

ESTADO ACTUAL DE LA GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DEL TRIMESTRE

Gestionadas.

De las peticiones atendidas al comienzo del periodo, el 98% fueron atendidas con oportunidad, es decir de 16.832 dentro de los términos legales y 394 peticiones sobrepasaron el tiempo por demoras internas en el proceso de cada área competente. El indicador disminuyo en oportunidad en 1%



Dependencia	Gestionados									Total	% Participación
	En Términos				Vencidos						
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Términos	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Vencidos			
Dirección de Servicios Integrados	4.549	4.282	2.985	11.816	110	171	31	312	12.128	70,4%	
Dirección de Pensiones	737	726	569	2.032	3	10	1	14	2.046	11,9%	
Dirección de Parafiscales	481	470	449	1.400	17	12	6	35	1.435	8,3%	
Dirección de Soporte y Desarrollo	534	475	234	1.243	15	3	14	32	1.275	7,4%	
Dirección Jurídica	123	136	82	341			1	1	342	2,0%	
Total General	6.424	6.089	4.319	16.832	145	196	53	394	17.226	100,0%	

Documentic, Ingresos IV Trimestre 2023

Pendientes de gestión.

Las peticiones que quedaron pendientes por ser atendidas al cierre del periodo corresponden a 70 las cuales quedaron por fuera de los tiempos de gestión.



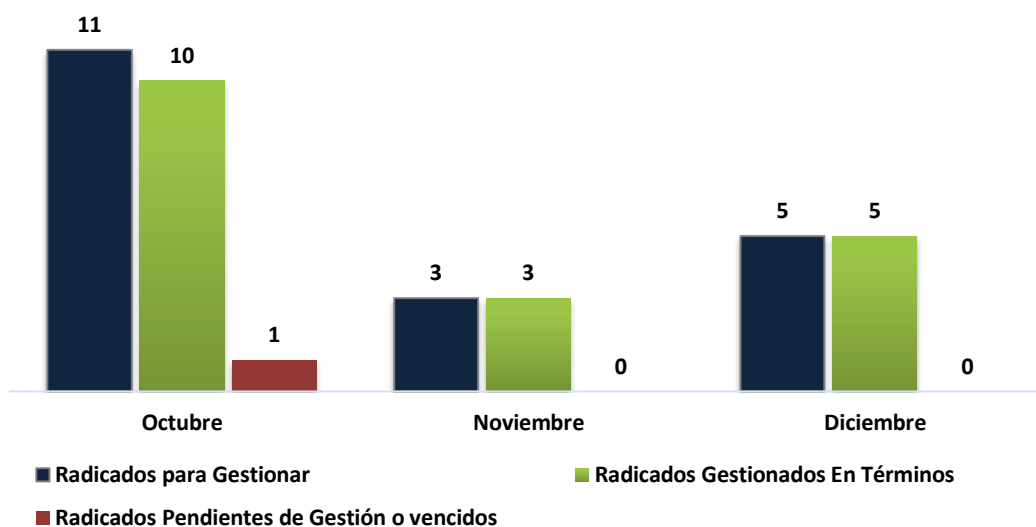
	Pendientes de Gestión									
	En Términos				Vencidos				Total	
Dependencia	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Términos	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Vencidos		
Dirección de Servicios Integrados	0	0	0	0	4	3	4	11	11	15,7%
Dirección de Pensiones	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1,4%
Dirección de Parafiscales	0	0	0	0	7	9	19	35	35	50,0%
Dirección de Soporte y Desarrollo	0	0	0	0	20	0	1	21	21	30,0%
Dirección Jurídica	0	0	0	0	0	1	1	2	2	2,9%
Total General	0	0	0	0	31	13	26	70	70	100,0%

Documentic, Ingresos IV Trimestre 2023

PARTE III

QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

En el trimestre se reportan un total de 19 QRSFD, correspondientes a 12 denuncias y 7 felicitaciones, de las cuales 9 fueron radicadas a través de correo electrónico, 8 por canal presencial y 2 por página web.



Ingresos QRSFD					
QRSFD	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% Participación
Correo Electrónico	7	0	2	9	47,4%
Presencial	4	3	1	8	42,1%
Página Web	0	0	2	2	10,5%
Total General	11	3	5	19	100,0%

Documentic, Ingresos IV Trimestre 2023

Canal Entrada QRSFD					
Canal	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% Participación
Denuncia	7	0	5	12	63,2%
Felicitaciones	4	3	0	7	36,8%
Total	11	3	5	19	100,0%

Documentic, Ingresos IV Trimestre 2023

Para el presente trimestre no se recibieron quejas y las denuncias corresponden a denuncias por aportes al sistema de seguridad social.

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 3.453

IV TRIMESTRE 2023	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	3.453	73	3.198	224	31	0

* Para conocer los tiempos de respuesta por cada radicado, remitirse a la base BD Transparencia IV Trimestre 2023

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

Área	Radicados
Dirección de Servicios Integrados de Atención	1.347
Subdirección de Gestión Documental	872
Subdirección de Nómina de Pensionados	565
Subdirección Financiera	188
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	162
Subdirección de Cobranzas	139
Subdirección Jurídica de Parafiscales	80
Dirección de Parafiscales	48
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	17
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	12
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	11
Dirección de Pensiones	11
Subdirección de Gestión Humana	1
Total general	3.453

Las solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad por temas de competencias legales fueron un total de 73, de las cuales el mayor porcentaje de traslados lo representan en su orden: Consorcio FOPEP, Colpensiones, Ministerio de la Protección Social y Ministerio del Trabajo en la siguiente gráfica se muestran las entidades a las que mayores traslados se enviaron, de las cuales las primeras 4 representan el 77%.

Entidad Traslado	Radicados
CONSORCIO FOPEP	26
ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	14
MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL	9
MINISTERIO DEL TRABAJO	7
GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA	2
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA	1
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA - SUPERFINANCIERA / ADMINISTRADOR	1
FIDUCIARIA LA PREVISORA SA - FIDUPREVISORA SA	1
GOBERNACION DEL CHOCO / MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL	1
INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO- INPEC	1
HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO	1
SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTIAS PORVENIR S.A	1
NOTARIA SEGUNDA DEL CIRCULO DE TUQUERRES NARIÑO / OFICINA DE REGISTRO DE	1
E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN FRANCISCO DE ASIS	1
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA - SUPERFINANCIERA / ADMINISTRADOR	1
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA / SECRETARIA DE EDUCACION DEL VALLE DEL	1
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	1
GOBERNACION DE SANTANDER	1
NOTARIA UNICA DE JUNIN	1
FONDO DE PENSIONES Y CESANTIAS PROTECCION	1
Total general	73

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