

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

---

*OCTUBRE - NOVIEMBRE - DICIEMBRE DE 2021*

*ELABORADO*

*ENERO 2022 BOGOTÁ D.C.*

## **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 actualmente opera.

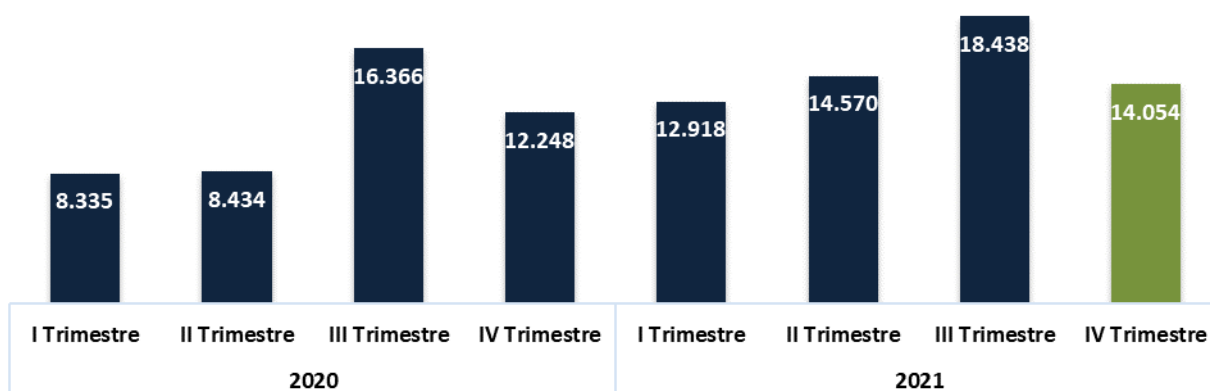
El presente informe se publica trimestralmente en la página web de la Unidad de Pensiones y Parafiscales, en adelante la Unidad y consta de cuatro partes.

La primera parte se constituye en un análisis comparativo de las cifras reportadas durante el año 2020 y el cuarto 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 cuarto trimestre del año 2021, se encuentra que el número de solicitudes que ingresan a la Unidad de Pensiones y Parafiscales, tiene un aumento de 1806 solicitudes en el cuarto trimestre del año 2021 respecto al mismo periodo del año pasado, siendo a la fecha del corte de este informe la media al verificar los cuatro trimestres como se muestra en la gráfica, donde baja el volumen de peticiones respecto del trimestre anterior.



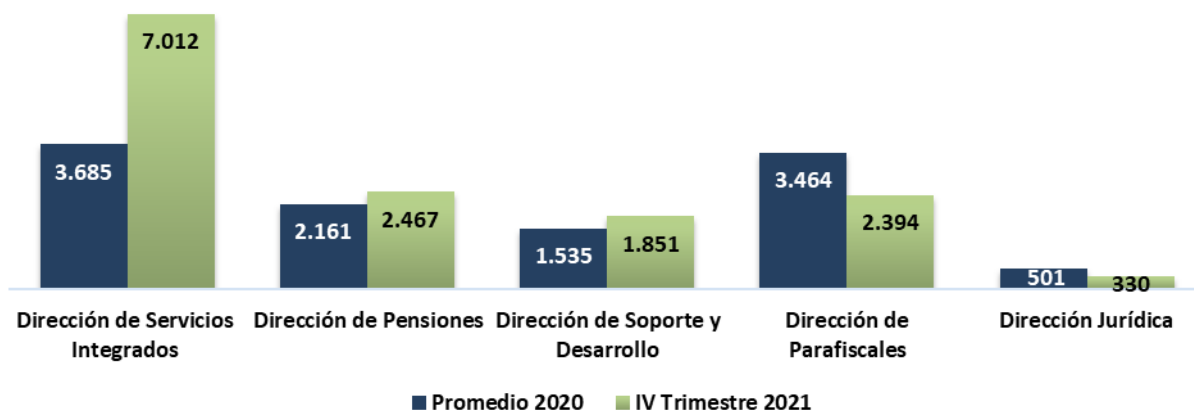
De la misma forma al revisar el promedio de ingresos del año 2020 (11.346) contra el cuarto trimestre del 2021 (14.054), se encuentra que este último subió a diferencia del año 2020.



Revisando la distribución de las solicitudes por áreas según su competencia, para el cuarto trimestre 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.

En el **cuarto trimestre del año 2021**, se puede observar que se presentó un aumento 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.

los ingresos correspondientes a este trimestre fueron solicitudes pensionales enfocados en requerimiento de pensión de sobrevivientes, auxilios funerarios y competencias de cotizaciones e historia laborales.



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, con prórroga hasta el 30 de Noviembre decretada por el Ministerio de Salud en la Resolución 1913 del 25 de noviembre de 2021.

Tiempo Máximo Gestión	Período Evaluado	Cantidad	Tiempo promedio respuesta (días)
20 días	I Trimestre	6.619	9,05
	II Trimestre	7.731	8,21
	III Trimestre	11.079	7,56
	IV Trimestre	8.085	4,87
30 días	I Trimestre	5.738	11,06
	II Trimestre	5.660	11,16
	III Trimestre	5.471	11,76
	IV Trimestre	5.696	8,53
35 días	I Trimestre	364	11,11
	II Trimestre	256	12,77
	III Trimestre	269	17,96
	IV Trimestre	273	10,27

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

## PARTE II

### ANÁLISIS CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021

#### INGRESOS DEL CUARTO TRIMESTRE POR MES

El cuarto trimestre del año 2021 muestra un ingreso mensual, en donde el mes de noviembre subió levemente con 4.818 radicados con respecto al mes de octubre, posteriormente se ve una reducción mínima para el mes de diciembre.

La Unidad recibió un total de 14.054 solicitudes presentando una gran disminución frente al anterior trimestre en el cual ingreso había sido de 18.438. 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 49.9%, seguida de la Dirección de Pensiones (área misional) con el 17.6% y en tercer lugar la Dirección de Parafiscales con 17%

No se presenta cambio de tendencia frente al trimestre anterior.

Dependencia	Radicados para Gestionar				
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Ingresos	% Participación
Dirección de Servicios Integrados	2.222	2.575	2.215	7.012	49,9%
Dirección de Pensiones	832	848	787	2.467	17,6%
Dirección de Parafiscales	762	642	990	2.394	17,0%
Dirección de Soporte y Desarrollo	675	655	521	1.851	13,2%
Dirección Jurídica	119	98	113	330	2,3%
<b>Total General</b>	<b>4.610</b>	<b>4.818</b>	<b>4.626</b>	<b>14.054</b>	<b>100,0%</b>

Documentic, Ingresos IV Trimestre 2021

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 determinación de derechos pensionales, relacionadas con pensiones de sobrevivientes y auxilio funerarios.

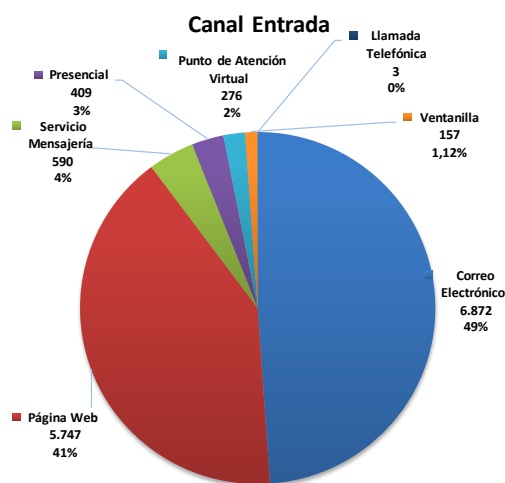
Dentro de la Dirección de Parafiscales, la cual está compuesta por diferentes Subdirecciones para el cuarto trimestre de 2021 el ingreso lo representa en solicitudes de expedientes de cobros con el fin que los ciudadanos consultaron sobre los proceso de cobro coactivo y medidas cautelares mediante comunicaciones 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 los meses de octubre y noviembre.

## 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 nuestra Sede Electrónica, no obrando diferencia con el trimestre anterior, es decir que, para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2021 el servicio de correo electrónico fue el más utilizado por los ciudadanos.

Canal Entrada					
Canal	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% Participación
Correo Electrónico	2.255	2.323	2.294	6.872	48,9%
Página Web	1.829	2.032	1.886	5.747	40,9%
Servicio Mensajería	240	193	157	590	4,2%
Presencial	128	133	148	409	2,9%
Punto de Atención Virtual	105	88	83	276	2,0%
Ventanilla	51	49	57	157	1,1%
Llamada Telefónica	2		1	3	0,0%
<b>Total</b>	<b>4.610</b>	<b>4.818</b>	<b>4.626</b>	<b>14.054</b>	<b>100,00%</b>

Documentic, Ingresos IV Trimestre 2021





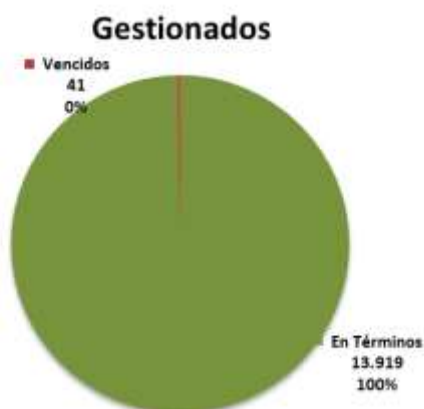
Para este periodo la tendencia es el canal de correo electrónico ([contactenos@ugpp.gov.co](mailto:contactenos@ugpp.gov.co)) el cual representa el 48,9%

---

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

### Gestionadas.

De las peticiones atendidas al comienzo del periodo, el 99% fueron atendidas con oportunidad, es decir de 13.919 dentro de los términos legales por lo tanto 41 peticiones sobrepasaron el tiempo por demoras internas en el proceso de cada área competente.

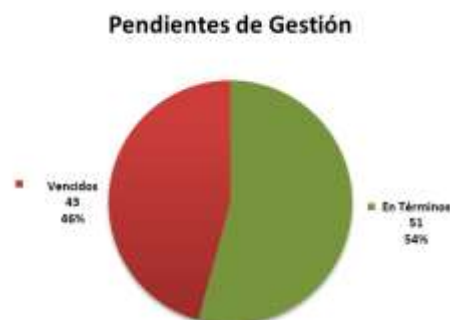


Dependencia	Gestionados									
	En Términos				Vencidos				Total	% Participación
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Términos	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Vencidos		
Dirección de Servicios Integrados	2.202	2.571	2.207	6.980	20	3	5	28	7.008	50,2%
Dirección de Pensiones	830	844	785	2.459	2	2		4	2.463	17,6%
Dirección de Parafiscales	753	637	919	2.309	4	2		6	2.315	16,6%
Dirección de Soporte y Desarrollo	674	655	518	1.847	1			1	1.848	13,2%
Dirección Jurídica	117	98	109	324	2			2	326	2,3%
Total General	4.576	4.805	4.538	13.919	29	7	5	41	13.960	100,0%

Documentic, Ingresos IV Trimestre 2021

## Pendientes de gestión.

De las peticiones que quedaron pendientes por ser atendidas al cierre del periodo que fueron un total de 13.919, de las cuales quedaron 43 por fuera de los tiempos de gestión



Dependencia	Pendientes de Gestión									Total	% Participación
	En Términos				Vencidos						
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Términos	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Vencidos			
Dirección de Parafiscales			44	44	5	3	27	35	79	84,0%	
Dirección Jurídica			4	4				0	4	4,3%	
Dirección de Pensiones				0		2	2	4	4	4,3%	
Dirección de Servicios Integrados				0		1	3	4	4	4,3%	
Dirección de Soporte y Desarrollo			3	3				0	3	3,2%	
Total General	0	0	51	51	5	6	32	43	94	100,0%	

Documentic, Ingresos IV Trimestre 2021

### PARTE III

## QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

En el trimestre se reportan un total de 26 QRSFD, correspondientes a 11 denuncias, 11 quejas, de las cuales 16 radicadas a través de correo electrónico, 2 por canal web, 3 presencial, y 5 por canal web.



Ingresos QRSFD					
QRSFD	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% Participación
Denuncia	4	3	4	11	42,3%
Quejas	1	3	7	11	42,3%
Felicitaciones		1	3	4	15,4%
<b>Total General</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>26</b>	<b>100,0%</b>

Documentic, Ingresos IV Trimestre 2021

Canal Entrada QRSFD					
Canal	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% Participación
Correo Electrónico	5	5	6	16	61,5%
Página Web			5	5	19,2%
Presencial			3	3	11,5%
Punto de Atención Virtual		2		2	7,7%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>26</b>	<b>100,0%</b>

Documentic, Ingresos IV Trimestre 2021

Las quejas recibidas, están relacionadas con el acceso a la página web, radicación en las plataformas y la atención en el canal telefónico, 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 4.125

IV 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	4.125	83	4.088	14	23	0

\* Para conocer los tiempos de respuesta por cada radicado, remitirse a la base BD Transparencia IV 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	1.416
Subdirección de Gestión Documental	839
Subdirección de Nómina de Pensionados	577
Subdirección Financiera	360
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	217
Dirección de Parafiscales	207
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	204
Subdirección de Cobranzas	169
Subdirección Jurídica de Parafiscales	55
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	35
Dirección de Pensiones	23
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	20
Subdirección Jurídica Pensional	3
<b>Total general</b>	<b>4.125</b>

Las solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad por temas de competencias legales, fueron un total de 55, de las cuales el mayor porcentaje de traslados lo representan en su orden: Fopep, Ministerio de Salud, 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 3 representan el 70%.

Entidad Traslado	Radicados
CONSORCIO FOPEP	13
MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL	11
MINISTERIO DE SALUD GRUPO DE ENTIDADES LIQUIDADAS	8
MINISTERIO DEL TRABAJO	7
MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	5
ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES COLPENSIONES	5
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	2
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA - SUPERFINANCI	2
FISCALIA GENERAL DE LA NACION	2
<b>Total general</b>	<b>55</b>

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