

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

ABRIL - MAYO - JUNIO DE 2019

ELABORADO

JULIO 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.

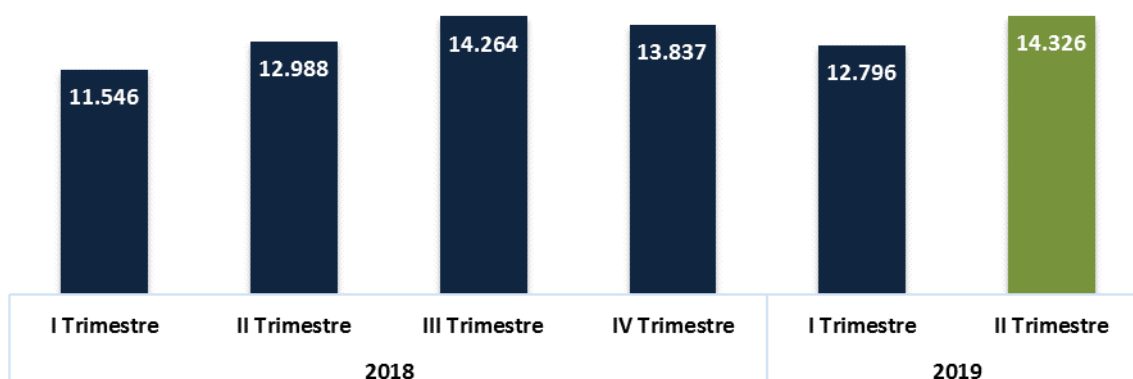
El presente informe se publica trimestralmente en la página web de la Unidad de Pensiones y Parafiscales, en adelante la Unidad y consta de cuatro partes.

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

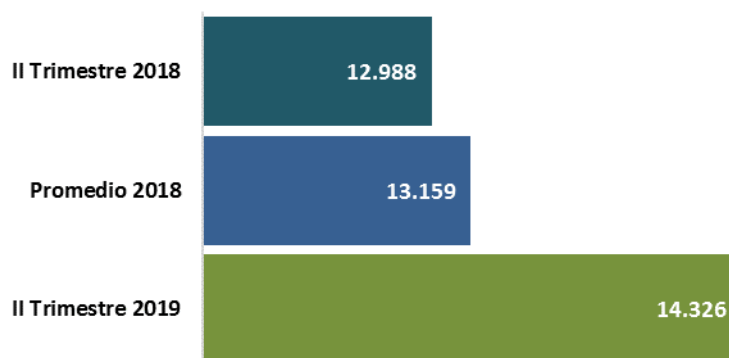
Realizando un análisis comparativo entre el año 2018, así como del primer y segundo trimestre del año 2019, se encuentra que el número de solicitudes que ingresan a la Unidad de Pensiones y Parafiscales, se aumenta en el segundo trimestre del año 2019, incluso superando el pico del tercer trimestre del año 2018, debido a un alto ingreso específicamente en el mes de Mayo, en gran medida por el tema de derechos de petición en materia de retorno de campañas persuasivas de la Subdirección de Integración de Aportes Parafiscales.



Revisando el promedio de ingresos, se observa que el 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 segundo trimestre del corriente año 2019 (14.326), se encuentra que este último es más alto, lo cual ya se había pronosticado en el informe del primer trimestre, cuando se dijo que se preveía la tendencia sería la misma del año 2018, y que 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 el segundo trimestre del 2018 (12.988) y el segundo trimestre de 2019 (14.326), se observa que presenta un aumento del 10.30%, en el año 2019.



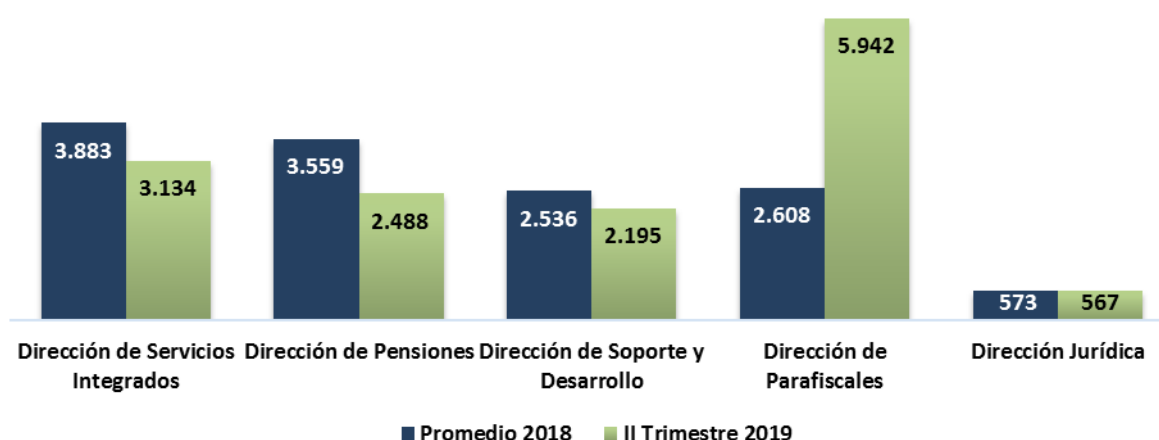
Revisando la distribución de las solicitudes por áreas según su competencia, en el año **2018**, el mayor volumen de peticiones por atender estuvo en cabeza de la Dirección de Servicios Integrados de Atención, la cual es el área competente para la administración de los canales de atención al ciudadano (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.

El segundo trimestre del año 2019 conserva la misma tendencia, pues la causa del aumento continúa siendo el proceso persuasivo y por lo tanto la Dirección de Parafiscales a través de su Subdirección de Integración es el área que más gestiona PQR.



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 (I trimestre de 2019) y el trimestre en estudio (II 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	I Trimestre	4.516	5,83
	II Trimestre	4.571	5,96
15 días	I Trimestre	7.880	7,87
	II Trimestre	9.235	9,03
30 días	I Trimestre	400	25,88
	II Trimestre	520	25,23

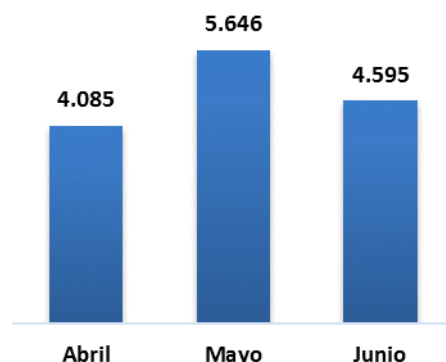
PARTE II

ANÁLISIS SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2019

INGRESOS DEL SEGUNDO TRIMESTRE POR MES

El segundo trimestre del año 2019 muestra un ingreso mensual, en donde el mes de mayo aumentó de manera considerable; en virtud del retorno a las campañas persuasivas generadas en el mes o meses pasados. El aumento es considerable pues frente a Abril que había sido de 4.085 radicados, en mayo aumenta a 5.646 (38.21%); en junio trata de volverse a estabilizar disminuyendo a 4.595 radicados.

La Unidad recibió un total de 14.326 solicitudes presentando un aumento frente al anterior trimestre del 11.96% en el cual ingreso había sido de 12.796. A continuación se presenta el comportamiento de ingresos por mes, del trimestre en estudio.



INGRESOS DEL SEGUNDO TRIMESTRE POR ÁREA

La mayor cantidad de solicitudes recibidas lo presenta la Dirección de Parafiscales (área misional) con el 41.5%, seguida de la Dirección de Servicios Integrados con el 21.9% y en tercer lugar la Dirección de Pensiones con 17.4% (área misional).

Dependencia	Radicados para Gestionar				
	Abril	Mayo	Junio	Total Ingresos	% Participación
Dirección de Parafiscales	1.408	2.554	1.980	5.942	41,5%
Dirección de Servicios Integrados	972	1.154	1.008	3.134	21,9%
Dirección de Pensiones	828	920	740	2.488	17,4%
Dirección de Soporte y Desarrollo	696	778	721	2.195	15,3%
Dirección Jurídica	181	240	146	567	4,0%
Total General	4.085	5.646	4.595	14.326	100,0%

Documentic, Ingresos II Trimestre 2019

La Dirección de Parafiscales, presenta un aumento de solicitudes significativo en relación con el promedio histórico del año 2018 y frente al primer trimestre de 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).

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 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

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 28.4%) y el segundo (servicio de mensajería 26.9%) es de 1.5 puntos porcentuales.

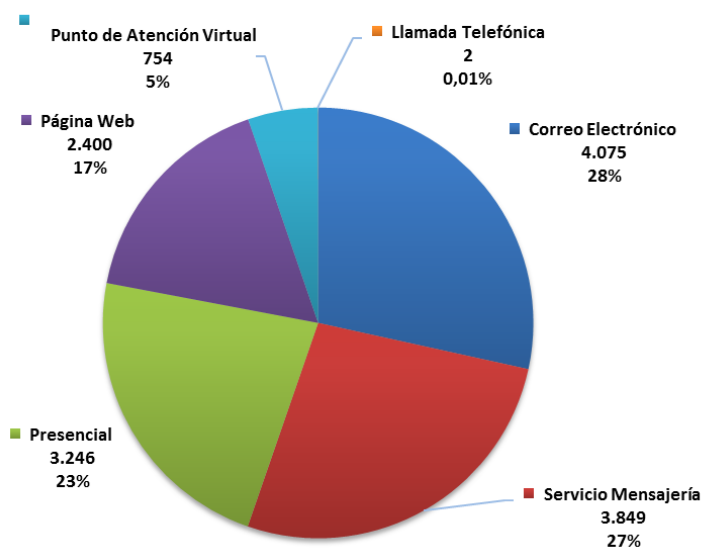
Se observa que la tendencia continúa siendo al uso de canales electrónicos, pues el correo electrónico ha sido el más alto en todos los meses, y si a este sumamos el posicionamiento que está teniendo nuestra Sede Electrónica (página web) la cual representa el 16.8%, significa que un total de 45.20% de 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 Entrada

Canal	Abril	Mayo	Junio	Total	% Participación
Correo Electrónico	1.067	1.616	1.392	4.075	28,4%
Servicio Mensajería	1.148	1.416	1.285	3.849	26,9%
Presencial	957	1.313	976	3.246	22,7%
Página Web	698	1.026	676	2.400	16,8%
Punto de Atención Virtual	215	273	266	754	5,3%
Llamada Telefónica		2		2	0,01%
Total	4.085	5.646	4.595	14.326	100,00%

Documentic, Ingresos II Trimestre 2019

Canal Entrada



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 99.20%.

Dependencia	Gestionados									
	En Términos				Vencidos				Total	% Participación
	Abril	Mayo	Junio	Total Términos	Abril	Mayo	Junio	Total Vencidos		
Dirección de Parafiscales	1.375	2.526	1.958	5.859	33	25	13	71	5.930	41,7%
Dirección de Servicios Integrados	953	1.141	1.001	3.095	19	13	3	35	3.130	22,0%
Dirección de Pensiones	825	917	739	2.481	3	3	1	7	2.488	17,5%
Dirección de Soporte y Desarrollo	686	766	708	2.160	10	11	11	32	2.192	15,4%
Dirección Jurídica	181	233	52	466		5	1	6	472	3,3%
Total General	4.020	5.583	4.458	14.061	65	57	29	151	14.212	100,0%

Documentic, Ingresos II Trimestre 2019

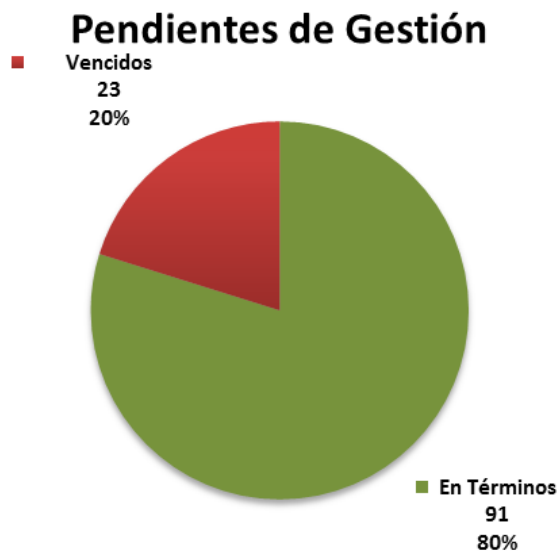
De las peticiones atendidas al cierre del periodo, el 98.94% fueron atendidas con oportunidad y el restante fue respondido por fuera de los términos legales debido a temas operativos internos por el volumen de radicados de retorno persuasivo así como por algunos temas de problemas con la firma digital por cambio de Subdirectores.



De las peticiones que quedaron pendientes por ser atendidas al cierre del periodo equivalentes al 0.80%, un número de 23 se encontraban por fuera de los términos legales de atención.

Dependencia	Pendientes de Gestión									
	En Términos				Vencidos				Total	% Participación
	Abril	Mayo	Junio	Total Términos	Abril	Mayo	Junio	Total Vencidos		
Dirección Jurídica			89	89		2	4	6	95	83,3%
Dirección de Parafiscales				0		3	9	12	12	10,5%
Dirección de Servicios Integrados				0			4	4	4	3,5%
Dirección de Soporte y Desarrollo		1	1	2			1	1	3	2,6%
Total General	0	1	90	91	0	5	18	23	114	100,0%

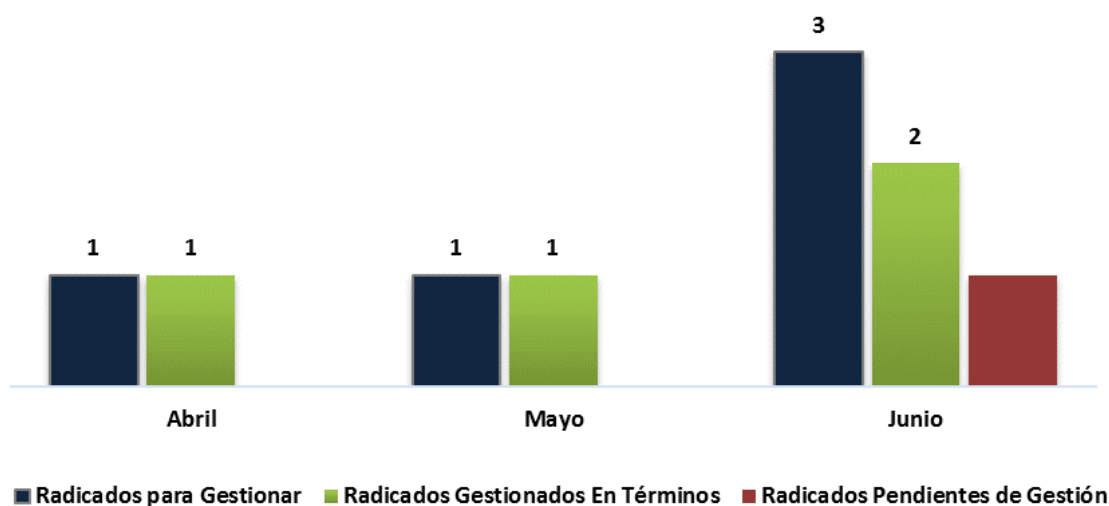
Documentic, Ingresos II Trimestre 2019



PARTE III

QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

En el trimestre se reportan un total de 5 QRSFD, correspondientes a 4 quejas y 1 felicitación, todas radicadas a través del canal de ingreso presencial.



QRSFD	Ingresos QRSFD				
	Abril	Mayo	Junio	Total	% Participación
Quejas		1	3	4	80,0%
Felicitaciones	1			1	20,0%
Total General	1	1	3	5	100,0%

Documentic, Ingresos II Trimestre 2019

Canal	Canal Entrada QRSFD				
	Abril	Mayo	Junio	Total	% Participación
Presencial	1	1	2	4	80,0%
Servicio Mensajería			1	1	20,0%
Total	1	1	3	5	100,0%

Documentic, Ingresos II Trimestre 2019

Las quejas recibidas, están relacionadas con la atención en el canal presencial, 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 3.902.

II 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	3.902	138	3.845	35	22	0

* Para conocer los tiempos de respuesta por cada radicado, remitirse a la base BD Transparencia II 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	1.033
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	989
Subdirección de Gestión Documental	802
Subdirección de Cobranzas	293
Subdirección de Nómina de Pensionados	284
Subdirección Financiera	173
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	171
Subdirección Jurídica de Parafiscales	62
Subdirección de Determinación de Obligaciones	52
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	28
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	9
Dirección de Pensiones	3
Dirección de Parafiscales	2
Subdirección Jurídica Pensional	1
Total general	3.902

Las solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad por temas de competencias legales, fueron un total de 104, de las cuales el mayor porcentaje de traslados lo representan en su orden: Fomag, Ministerio de Salud, Consorcio FOPEP y Colpensiones.

Entidad Traslado		Radicados
FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO FOMAG	<div></div>	41
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCION SOCIAL GRUPO DE ENTIDADES LIQUIDADAS	<div></div>	13
CONSORCIO FOPEP	<div></div>	12
ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	<div></div>	11
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA	<div></div>	8
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	<div></div>	4
Consejo Superior de la Judicatura	<div></div>	3
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCION SOCIAL	<div></div>	2
MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO	<div></div>	2
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	<div></div>	2
Consejo Superior de la Judicatura	<div></div>	2
MINISTERIO DEL TRABAJO	<div></div>	2
PATRIMONIO AUTONOMO DE REMANENTES DE TELECOM Y TELEASOCIADAS EN LIQUIDACION -	<div></div>	2
Total general		104

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