

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

ABRIL - MAYO - JUNIO DE 2020

ELABORADO

JULIO 2020 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 2019 y el primer trimestre de 2020, 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.

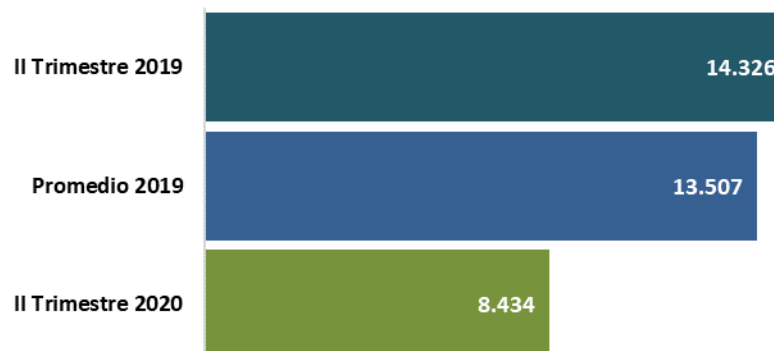
PARTE I

ANÁLISIS COMPARATIVO INFORME TRIMESTRAL PQRSFD

Realizando un análisis comparativo entre el año 2019, así como del segundo trimestre del año 2020, se encuentra que el número de solicitudes que ingresan a la Unidad de Pensiones y Parafiscales, aumento levente en el segundo trimestre del año 2020 respecto del trimestre anterior, pero para el mismo periodo del año pasado disminuye al verificar los cuatro trimestres como se muestra en la gráfica, debido a que durante los meses de abril, mayo y junio la mayoría de radicaciones fueron en línea por la emergencia sanitaria del Covid-19.



De la misma forma al revisar el promedio de ingresos del año 2019 (13.507) contra el segundo trimestre del 2020 (8.434), se encuentra que este último es más bajo a diferencia del año 2019.



Revisando la distribución de las solicitudes por áreas según su competencia, para el segundo trimestre de **2020**, el mayor volumen de peticiones por atender estuvo en cabeza de la Dirección de Parafiscales, la cual es el área competente para dar respuesta a las solicitudes y peticiones relacionadas con el programa de apoyo al empleo formal y el subsidio a la prima presentados por las empresas.

En segundo lugar le sigue con el mayor volumen la Dirección de Servicios Integrados de Atención, 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 **segundo trimestre del año 2020**, se puede observar que se presentó una disminución en las peticiones que deben ser atendidas por la Dirección de Parafiscales, las cuales bajaron respecto de promedio del año 2019 para la misma época, pero aumentaron respecto del primer trimestre del año.

La razón del aumento en los ingresos corresponde que para el mes de mayo se empezó con el programa de apoyo al empleo formal (PAEF) donde se empezaron a realizar las solicitudes por los ciudadanos así como continuó en el mes de junio.

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 2019) y el trimestre en estudio (II trimestre de 2020), 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.

Tiempo Máximo Gestión	Período Evaluado	Cantidad	Tiempo promedio respuesta (días)
10 días	I Trimestre	3.356	5,20
	II Trimestre	5.822	5,59
15 días	I Trimestre	4.742	7,50
	II Trimestre	5.406	8,62
30 días	I Trimestre	194	21,40
	II Trimestre	726	18,11

El tiempo promedio de respuesta aumento en el segundo trimestre en algunas dependencias como la Dirección de Servicios de Atención y la Subdirección de Gestión documental.

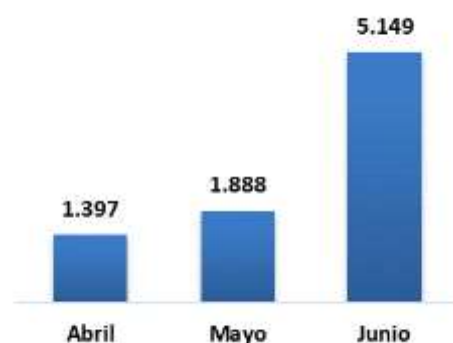
PARTE II

ANÁLISIS SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2020

INGRESOS DEL SEGUNDO TRIMESTRE POR MES

El segundo trimestre del año 2020 muestra un ingreso mensual, en donde el mes de junio subió en gran medida con 5.149 radicados con respecto al mes de mayo, y vamos en aumento por lo nuevos decretos expedidos por el gobierno Nacional para ayuda a los empresarios.

La Unidad recibió un total de 8.434 solicitudes presentando un leve aumento frente al anterior trimestre en el cual ingreso había sido de 8.335. 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 36.7%, seguida de la Dirección de Servicios Integrados de Atención con el 30 % y en tercer lugar la Dirección de Pensiones con 18.4% (área misional).

Se presenta cambio de tendencia frente al trimestre anterior por el programa de apoyo al empleo formal.

Dependencia	Radicados para Gestionar				
	Abril	Mayo	Junio	Total Ingresos	% Participación
Dirección de Parafiscales	46	191	2.859	3.096	36,7%
Dirección de Servicios Integrados	691	837	1.002	2.530	30,0%
Dirección de Pensiones	392	518	638	1.548	18,4%
Dirección de Soporte y Desarrollo	185	229	367	781	9,3%
Dirección Jurídica	83	113	283	479	5,7%
Total General	1.397	1.888	5.149	8.434	100,0%

Documentic, Ingresos II Trimestre 2020

La Dirección de Parafiscales, tiene el mayor volumen de radicados frente al trimestre anterior siendo el área con más radicados.

Dentro de la Dirección de Parafiscales, la cual está compuesta por diferentes Subdirecciones para este trimestre para el ingreso lo representa la Subdirección de Integración de Aportes que es el área encargada de realizar el proceso de validación del Programa de apoyo al

empleo formal y este proceso lo que genera derechos de petición solicitando explicaciones por la aceptación y negación del subsidio.

La Dirección de Servicios Integrados está en segundo lugar respondiendo las peticiones 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 Determinación de derechos pensionales, relacionadas aceptación para acogerse al acuerdo de negociación del Decreto 642 de 2020.

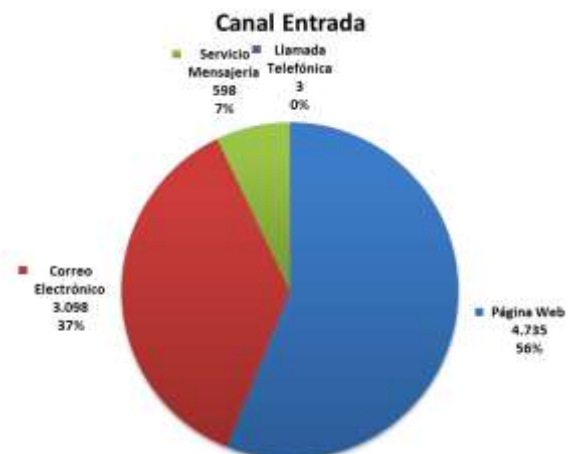
INGRESOS DEL SEGUNDO TRIMESTRE POR CANAL DE ATENCIÓN

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 canal de preferencia la página web a través de nuestra Sede Electrónica seguido por el canal correo electrónico, marcando diferencia con el trimestre anterior, donde el segundo canal preferido había sido el servicio de mensajería, es decir que para el segundo trimestre del año 2020 el servicio de sede electrónica fue el más utilizado por los ciudadanos.

Canal Entrada					
Canal	Abril	Mayo	Junio	Total	% Participación
Página Web	674	922	3.139	4.735	56,1%
Correo Electrónico	641	750	1.707	3.098	36,7%
Servicio Mensajería	81	214	303	598	7,1%
Llamada Telefónica	1	2		3	0,0%
Total	1.397	1.888	5.149	8.434	100,00%

Documentic, Ingresos II Trimestre 2020

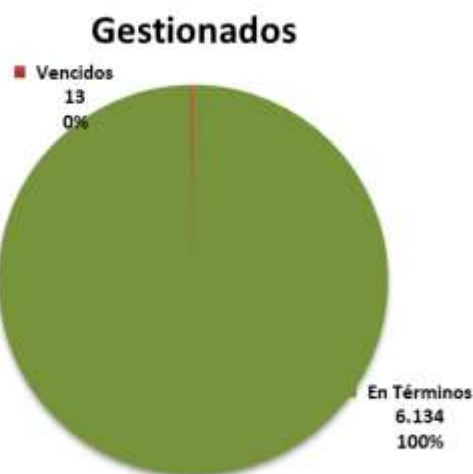
Para este periodo la tendencia es el canal de página web (Sede Electrónica) el cual representa el 56.1%



ESTADO ACTUAL DE LA GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DEL TRIMESTRE

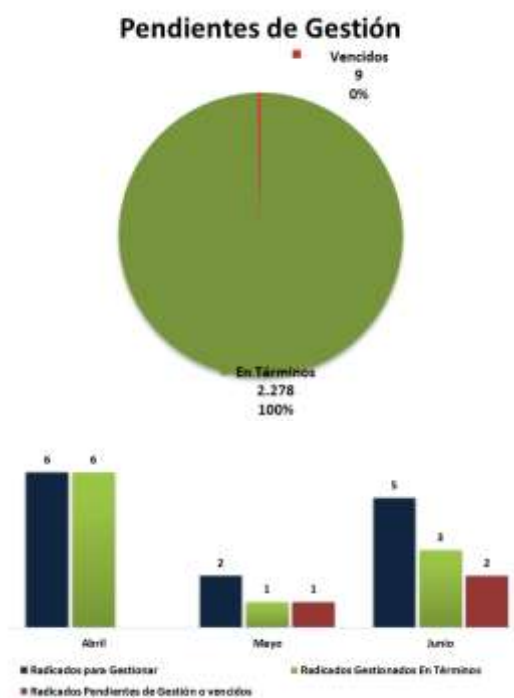
Gestionadas.

De las peticiones atendidas en el periodo, el 100 % fueron atendidas con oportunidad, es decir de 6.147 dentro de los términos legales por lo tanto 13 peticiones sobrepasaron el tiempo por demoras internas en el proceso de cada área competente.



Pendientes de gestión.

De las peticiones que quedaron pendientes por ser atendidas al cierre del periodo que fueron un total de 13, de las cuales quedaron 4 por fuera de los términos legales de atención, donde 3 casos del mes junio pertenecen a la Dirección de Parafiscales y 1 a la Dirección de Servicios integrado de Atención.



PARTE III

QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

En el trimestre se reportan un total de 13 QRSFD, correspondientes a 8 denuncias, 3 quejas, 1 reclamo y 1 felicitación, radicadas a través de correo electrónico 9, sede electrónica 3 y uno por servicio de mensajería.

QRSFD	Ingresos QRSFD				
	Abril	Mayo	Junio	Total	% Participación
Denuncia	5	1	2	8	61,5%
Quejas	1	1	1	3	23,1%
RECLAMOS			1	1	7,7%
Felicitacione			1	1	7,7%
Total General	6	2	5	13	100,0%

Documentic, Ingresos II Trimestre 2020

Canal	Canal Entrada QRSFD				
	Abril	Mayo	Junio	Total	% Participación
Correo Electrónico	4	1	4	9	69,2%
Página Web	1	1	1	3	23,1%
Servicio Mensajería	1			1	7,7%
Total	6	2	5	13	100,0%

Documentic, Ingresos II Trimestre 2020

Las quejas recibidas, están relacionadas con las negaciones o solicitud de información del programa de apoyo al empleo formal, información que se brinda a través de la página web.

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 2.013.

II TRIMESTRE 2020	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	3.721	61	2.432	4	1.285	0

* Para conocer los tiempos de respuesta por cada radicado, remitirse a la base BD Transparencia II Trimestre 2020

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

Área	Radicalados
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	1.380
Dirección de Servicios Integrados de Atención	857
Subdirección de Nómina de Pensionados	533
Subdirección de Gestión Documental	343
Subdirección Jurídica de Parafiscales	154
Subdirección Financiera	146
Dirección de Parafiscales	128
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	118
Subdirección de Cobranzas	18
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	17
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	12
Subdirección de Determinación de Obligaciones	11
Dirección de Pensiones	4
Total general	3.721

Las solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad por temas de competencias legales, fueron un total de 30, de las cuales el mayor porcentaje de traslados lo representan en su orden: Colpensiones, Ministerio de Salud y Hospital San Antonio de Timaná; en la siguiente gráfica se muestran las entidades a las que mayores traslados se enviaron, de las cuales las primeras 3 representan el 56.6%.

Entidad Traslado	Radica	Radica
ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	9	
MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL - GRUPO DE ENTIDADES LIQUIDADAS	4	
E.S.E HOSPITAL SAN ANTONIO DE TIMANA	4	
MINISTERIO DEL TRABAJO	3	
NOTARIA DOCE DEL CIRCULO DE BOGOTÁ	2	
CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	2	
FONDO DE PENSIONES Y CESANTIAS PORVENIR S.A	2	
CONSORCIO FOPEP	2	
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA	2	
Total general	30	

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