

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

---

*ENERO - FEBRO - MARZO DE 2020*

*ELABORADO*

*ABRIL 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.

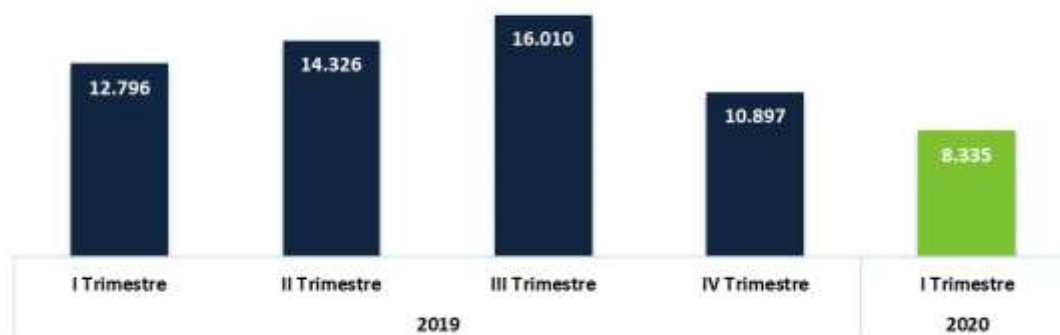
El presente informe se publica trimestralmente en la página web de la Unidad de Pensiones y Parafiscales, en adelante la Unidad y consta de cuatro partes.

La primera parte se constituye en un análisis comparativo de las cifras reportadas durante el año 2018 y tres trimestres de 2019, como punto de referencia comparativo para la anualidad de 2019, 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.

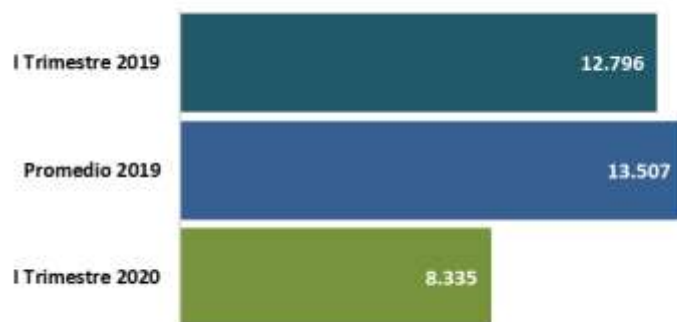
## PARTE I

### ANÁLISIS COMPARATIVO INFORME TRIMESTRAL PQRSFD

Realizando un análisis comparativo entre el año 2019, así como del primer trimestre del año 2020, se encuentra que el número de solicitudes que ingresan a la Unidad de Pensiones y Parafiscales, se disminuye en el primer trimestre del año 2019 respecto de los dos anteriores y así mismo respecto al mismo periodo del año pasado, siendo de hecho el más bajo al verificar los cuatro trimestres como se muestra en la gráfica, debido a una disminución de ingresos específicamente en el mes de enero, en gran medida por el tema de vacaciones y vacancia judicial.



De la misma forma al revisar el promedio de ingresos del año 2019 (13.507) contra el primer trimestre del 2020 (8.335), 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 comienzo de **2020**, 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 **primer trimestre del año 2020**, se puede observar que se presentó una disminución considerable en las peticiones que deben ser atendidas por la Dirección de Parafiscales, las cuales bajaron en gran medida respecto de promedio del año 2019 para la misma época.

La razón de la disminución en los ingresos corresponde que para comienzo de este año no se han abierto nuevos procesos de fiscalización por parte de determinación, así como no se han realizado embargos masivos por parte de cobranzas lo que conlleva a la disminución de peticiones.

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 (I 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.

Tiempo Máximo Gestión	Período Evaluado	Cantidad	Tiempo promedio respuesta (días)
10 días	IV Trimestre 2019	4.691	5,22
	I Trimestre	3.356	5,20
15 días	IV Trimestre 2019	5.876	8,68
	I Trimestre	4.742	7,50
30 días	IV Trimestre 2019	330	18,48
	I Trimestre	194	21,40

El tiempo promedio de respuesta disminuyó en el cuarto trimestre en algunas dependencias como la Dirección de Servicios de Atención y la Subdirección de Gestión documental, pero aumento frente a la Subdirección Jurídica de Parafiscales.

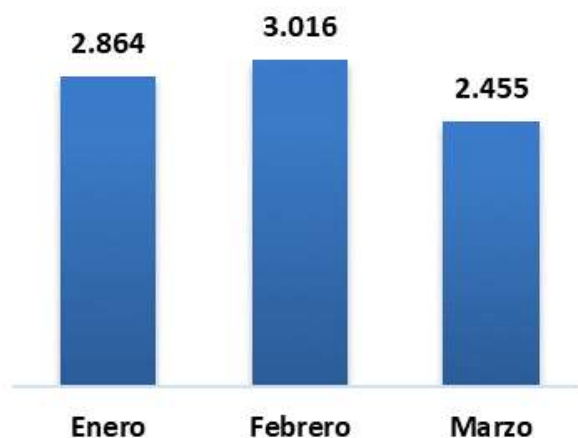
## PARTE II

### ANÁLISIS PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020

#### INGRESOS DEL PRIMER TRIMESTRE POR MES

El primer trimestre del año 2020 muestra un ingreso mensual, en donde el mes de febrero subió levemente con 3.016 radicados con respecto al mes de enero, posteriormente se ve una reducción sostenida para el mes de marzo.

La Unidad recibió un total de 8.335 solicitudes presentando una disminución frente al anterior trimestre en el cual ingreso había sido de 10.897. A continuación se presenta el comportamiento de ingresos por mes, del trimestre en estudio.



## INGRESOS DEL PRIMER TRIMESTRE POR ÁREA

La mayor cantidad de solicitudes recibidas lo presenta la Dirección de Servicios Integrados de Atención con el 28.7%, seguida de la Dirección de Parafiscales (área misional) con el 24.7% y en tercer lugar la Dirección de Pensiones con 24.4% (área misional).

No se presenta cambio de tendencia frente al trimestre anterior.

Dependencia	Radicados para Gestionar				
	Enero	Febrero	Marzo	Total Ingresos	% Participación
Dirección de Servicios Integrados	784	883	729	2.396	28,7%
Dirección de Parafiscales	775	754	531	2.060	24,7%
Dirección de Pensiones	727	724	582	2.033	24,4%
Dirección de Soporte y Desarrollo	494	565	520	1.579	18,9%
Dirección Jurídica	84	90	93	267	3,2%
<b>Total General</b>	<b>2.864</b>	<b>3.016</b>	<b>2.455</b>	<b>8.335</b>	<b>100,0%</b>

Documentic, Ingresos I Trimestre 2020

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 Parafiscales, la cual está compuesta por diferentes Subdirecciones para este trimestre para comenzar 2020 el ingreso lo representa la Subdirección de Cobranzas que es el área encargada de realizar el 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 finales del mes diciembre.

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.

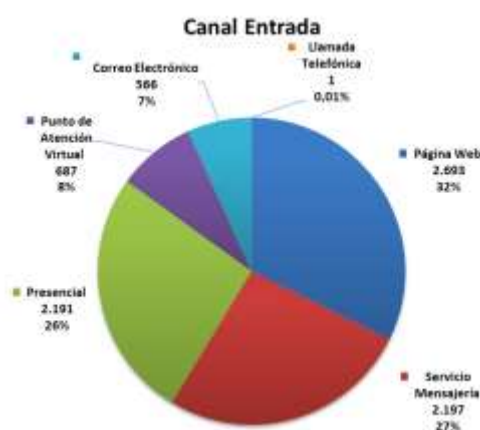
## INGRESOS DEL PRIMER TRIMESTRE POR CANAL DE ATENCIÓN

Con respecto a los canales de atención, se identifica que el canal de preferencia en el presente periodo cambia frente al anterior siendo el canal de preferencia la página web a través de nuestra Sede Electrónica seguido por el canal de mensajería, marcando diferencia con el trimestre anterior, donde el canal preferido había sido el servicio de mensajería, es decir que para comenzar el año 2020 el servicio de sede electrónica fue el más utilizado por los ciudadanos.

Canal Entrada					
Canal	Enero	Febrero	Marzo	Total	% Participación
Página Web	943	954	796	2.693	32,3%
Servicio Mensajería	769	815	613	2.197	26,4%
Presencial	752	818	621	2.191	26,3%
Punto de Atención Virtual	248	262	177	687	8,2%
Correo Electrónico	152	167	247	566	6,8%
Llamada Telefónica			1	1	0,01%
<b>Total</b>	<b>2.864</b>	<b>3.016</b>	<b>2.455</b>	<b>8.335</b>	<b>100,00%</b>

Documentic, Ingresos I Trimestre 2020

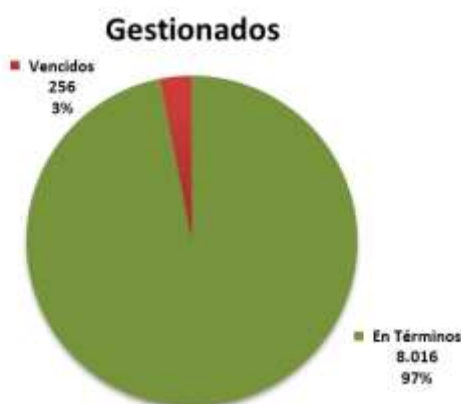
Para este periodo la tendencia es el canal de mensajería el cual representa el 32.3%



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

### Gestionadas.

De las peticiones atendidas al comienzo del periodo, el 97.00% fueron atendidas con oportunidad, es decir de 8.016 dentro de los términos legales por lo tanto 256 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 63, de las cuales quedaron 46 por fuera de los términos legales de atención, donde 16 casos del mes marzo pertenecen a la Dirección de Servicios integrado de Atención, 11 a la Dirección de Parafiscales, 8 a la Dirección de Pensiones, 7 a la Dirección de Soporte y 4 a la Dirección Jurídica.



### PARTE III

## QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

En el trimestre se reportan un total de 17 QRSFD, correspondientes a 10 felicitaciones, 6 quejas y una denuncia, 9 radicadas a través del punto de atención virtual (PAV), 7 por canal de ingreso presencial y 1 por canal web.



QRSFD	Ingresos QRSFD				% Participación
	Enero	Febrero	Marzo	Total	
Felicitaciones	2	4	4	10	58,8%
Quejas	1	1	4	6	35,3%
Denuncia		1		1	5,9%
<b>Total General</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>100,0%</b>

Documentic, Ingresos I Trimestre 2020

Canal	Canal Entrada QRSFD				% Participación
	Enero	Febrero	Marzo	Total	
Punto de Atención Virtual		2	7	9	52,9%
Presencial	3	3	1	7	41,2%
Página Web		1		1	5,9%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>100,0%</b>

Documentic, Ingresos I Trimestre 2020

Las quejas recibidas, están relacionadas con la atención en el canal del punto de atención virtual y 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 2.013.


I 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	2.013	80	1.972	38	3	0

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

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

Área	Radicados
Subdirección de Gestión Documental	504
Dirección de Servicios Integrados de Atención	481
Subdirección de Nómina de Pensionados	306
Subdirección de Cobranzas	276
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	106
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	90
Subdirección Financiera	85
Subdirección Jurídica de Parafiscales	64
Subdirección de Determinación de Obligaciones	39
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	28
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	18
Dirección de Pensiones	14
Dirección de Parafiscales	2
<b>Total general</b>	<b>2.013</b>

Las solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad por temas de competencias legales, fueron un total de 80, de las cuales el mayor porcentaje de traslados lo representan en su orden: Ministerio de Salud , Colpensiones y Consorcio FOPEP, y en la siguiente gráfica se muestran las entidades a las que mayores traslados se enviaron, de las cuales las primeras 4 representan el 40.6%.

Entidad Traslado	 Radicados
MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL - GRUPO DE ENTIDADES LIQUIDADAS	13
ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES COLPENSIONES	12
CONSORCIO FOPEP	10
Consejo Superior de la Judicatura	4
MINISTERIO DEL TRABAJO	4
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	3
SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA	2
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	2
<b>Total general</b>	<b>50</b>

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