

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

OCTUBRE - NOVIEMBRE - DICIEMBRE DE 2020

ELABORADO

ENERO 2021 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 y Decreto 491 de 2020

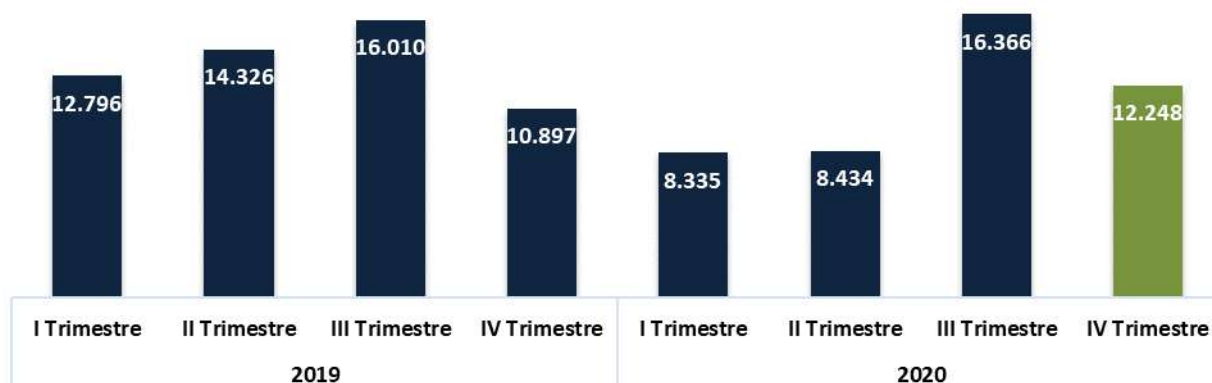
El presente informe se publica trimestralmente en la página web de la Unidad de Pensiones y Parafiscales, en adelante la Unidad y consta de cuatro partes.

La primera parte se constituye en un análisis comparativo de las cifras reportadas durante el año 2019 y el segundo 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 tercer trimestre del año 2020, se encuentra que el número de solicitudes que ingresan a la Unidad de Pensiones y Parafiscales, disminuye para el cuatro trimestre del año 2020 respecto del trimestre anterior, pero para el mismo periodo del año pasado aumenta al verificar los cuatro trimestres como se muestra en la gráfica, toda vez que para los meses de octubre, noviembre y diciembre los ciudadanos ya ha tramitado en mes anteriores los programas de apoyo a la nómina y a la prima.



De la misma forma al revisar el promedio de ingresos del año 2019 (10.897) contra el cuarto trimestre del 2020 (12.248), se encuentra que este último es más alto a diferencia del año 2019.



Revisando la distribución de las solicitudes por áreas según su competencia, para el cuarto trimestre 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 dar respuesta a la solicitudes y peticiones de carácter general y solicitudes de información de estado del trámite, área competente para la administración de los canales de atención al ciudadano (Electrónico, telefónico y presencial, *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 segundo lugar, le sigue con el mayor volumen la Dirección de Parafiscales, área área competente para dar respuesta a la solicitudes y peticiones relacionadas con el programa de apoyo al empleo formal y el subsidio a la prima presentados por las empresas.

En el **cuarto trimestre del año 2020**, se puede observar que se presentó un aumento en las peticiones que deben ser atendidas por la Dirección de Servicios Integrado de Atención, las cuales subieron respecto de promedio del año 2019 para la misma época, pero aumentaron respecto del cuarto trimestre del año pasado.

La razón del aumento en los ingresos corresponde que para el mes de noviembre tenemos aumento en los reportes de las notarías del país donde deben informar a La Unidad de

Pensiones Parafiscales -UGPP-, sobre el inicio de los procesos de sucesión cuya cuantía sea superior a los 700 UVT, conforme al artículo 315 de la Ley 1819 de 2016.



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 (III trimestre de 2019) y el trimestre en estudio (IV 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
	III Trimestre	5.466	5,96
	IV Trimestre	6.228	6,91
15 días	I Trimestre	4.742	7,50
	II Trimestre	5.406	8,62
	III Trimestre	8.264	10,75
	IV Trimestre	5.069	10,33
30 días	I Trimestre	194	21,40
	II Trimestre	726	18,11
	III Trimestre	516	18,53
	IV Trimestre	355	14,35

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

PARTE II

ANÁLISIS CUARTO TRIMESTRE AÑO 2020

INGRESOS DEL CUARTO TRIMESTRE POR MES

El cuarto trimestre del año 2020 muestra un ingreso mensual, en donde el mes de noviembre subió en gran medida con 4.332 radicados con respecto al mes de octubre, y vamos en disminución porque ya en su mayoría de las empresas presentaron sus solicitudes por lo nuevos decretos expedidos por el gobierno Nacional para ayuda a los empresarios

La Unidad recibió un total de 12.248 solicitudes presentando disminución frente al anterior trimestre en el cual ingreso había sido de 16.366, 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 42,3%, seguida de la Dirección de Parafiscales (área misional) con el 21,5 % y en tercer lugar la Dirección de Pensiones con 17.6% (área misional).

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

Dependencia	Radicados para Gestionar				
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Ingresos	% Participación
Dirección de Servicios Integrados	1.716	1.782	1.686	5.184	42,3%
Dirección de Parafiscales	808	936	890	2.634	21,5%
Dirección de Pensiones	760	797	604	2.161	17,6%
Dirección de Soporte y Desarrollo	674	663	469	1.806	14,7%
Dirección Jurídica	192	154	117	463	3,8%
Total General	4.150	4.332	3.766	12.248	100,0%

Documentic, Ingresos IV Trimestre 2020

La Dirección de Servicios Integrado de Atención, tiene el mayor volumen de radicados frente al trimestre anterior siendo el área con más radicados, respondiendo las peticiones de carácter general y solicitudes de información de estado del trámite en materia pensional.

En segundo lugar esta 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 a la prima, este proceso lo que genera derechos de petición solicitando explicaciones por la aceptación y negación del subsidio.

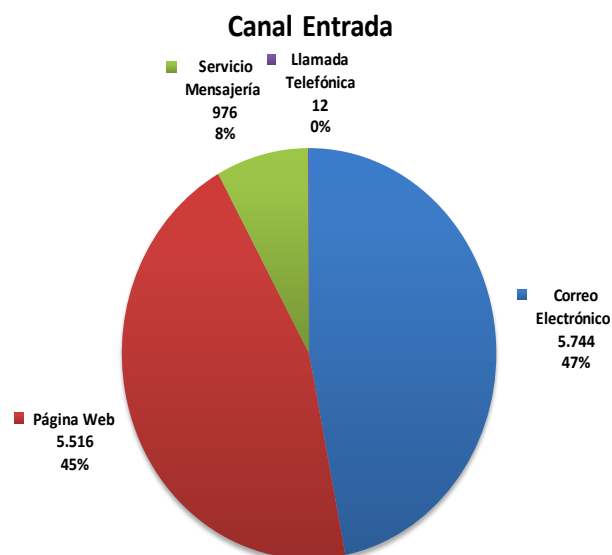
Dentro de la Dirección de Pensiones, el mayor porcentaje de peticiones son atendidas por la Subdirección de Determinación de derechos pensionales, relacionadas aceptación para acogerse al acuerdo de negociación del Decreto 642 de 2020.

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

Canal Entrada					
Canal	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% Participación
Correo Electrónico	2.023	2.041	1.680	5.744	46,9%
Página Web	1.794	1.954	1.768	5.516	45,0%
Servicio Mensajería	327	335	314	976	8,0%
Llamada Telefónica	6	2	4	12	0,1%
Total	4.150	4.332	3.766	12.248	100,00%

Documentic, Ingresos IV Trimestre 2020

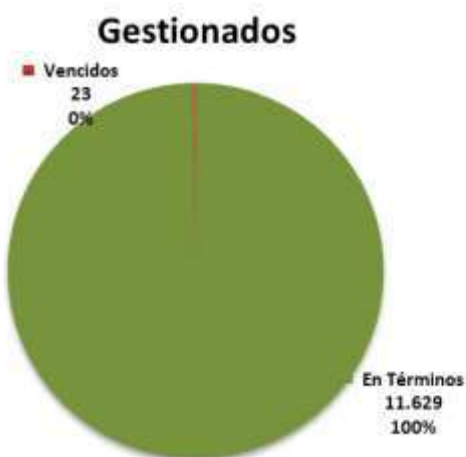


Para este periodo la tendencia es el canal de correo electrónico (contactenos@ugpp.gov.co) el cual representa el 47%

ESTADO ACTUAL DE LA GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DEL TRIMESTRE

Gestionadas.

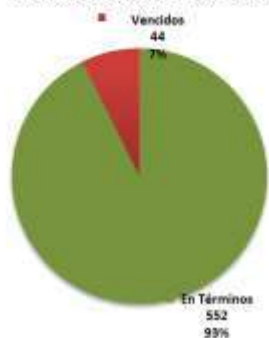
De las peticiones atendidas en el periodo, el 100 % fueron atendidas con oportunidad, es decir de 11.629 dentro de los términos legales por lo tanto 23 peticiones sobrepasaron el tiempo por demoras internas en el proceso de cada área competente.



Pendientes de gestión.

De las peticiones que quedaron pendientes por ser atendidas al cierre del periodo que fueron un total de 44, de las cuales quedaron 14 por fuera de los términos de atención, donde 7 casos del mes de diciembre pertenecen a la Dirección de Parafiscales y a la Dirección a la dirección de Servicios Integrados de Atención.

Pendientes de Gestión



PARTE III

QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

En el trimestre se reportan un total de 15 QRSFD, correspondientes a 10 denuncias, 3 quejas y 2 reclamos, radicadas a través de correo electrónico 13 y sede electrónica 2



Ingresos QRSFD					
QRSFD	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% Participación
Denuncia	7	2	1	10	66,7%
Quejas		3		3	20,0%
RECLAMOS	1	1		2	13,3%
Total General	8	6	1	15	100,0%

Documentic, Ingresos IV Trimestre 2020

Canal Entrada QRSFD					
Canal	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	% Participación
Correo Electrónico	7	5	1	13	86,7%
Página Web	1	1		2	13,3%
Total	8	6	1	15	100,0%

Documentic, Ingresos IV Trimestre 2020

Las quejas recibidas, están relacionadas con mensajes de texto de información remita por del programa de apoyo al empleo formal.

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 4.003.

IV 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	4.003	39	3.869	14	120	0

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

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

Área	Radicados
Dirección de Servicios Integrados de Atención	1.365
Subdirección de Nómina de Pensionados	593
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	490
Subdirección de Gestión Documental	488
Subdirección Financiera	316
Dirección de Parafiscales	292
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	203
Subdirección Jurídica de Parafiscales	112
Subdirección de Cobranzas	52
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	52
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	27
Dirección de Pensiones	12
Dirección Jurídica	1
Total general	4.003

Las solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad por temas de competencias legales, fueron un total de 39, de las cuales el mayor porcentaje de traslados lo representan en su orden: Ministerio de Salud, Ministerio de Trabajo, Consorcio Fopep y Archivo general de la Nación; en la siguiente gráfica se muestran las entidades a las que mayores traslados se enviaron, de las cuales las primeras 4 representan el 31%.

Entidad Traslado	Radicados
MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL – GRUPO DE ENTIDADES LIQUIDADAS	6
CONSORCIO FOPEP	2
MINISTERIO DEL TRABAJO	2
ARCHIVO GENERAL DE LA NACION	2
SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	1
NOTARIA TREINTA Y SEIS DEL CIRCULO DE BOGOTA	1
FONDO DE PENSIONES Y CESANTIAS - PROTECCIÓN	1
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AERONAUTICA CIVIL – AEROCIVIL	1
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	1
HOSPITAL UNIVERSITARIO CARI ESE	1
ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES	1
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	1
MINISTERIO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES – MINTIC	1
MAX ALEJANDRO FLOREZ RODRIGUEZ	1
FONDO DE PENSIONES Y CESANTIAS – PROTECCIÓN	1
PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	1
MINISTERIO DE TRANSPORTE	1
GOBERNACION DE CALDAS	1
SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE FONDO DE PENSIONES Y CESANTIAS PORVENIR SA	1
SOCIEDAD FIDUCIARIA DE DESARROLLO AGROPECUARIO S.A. - FIDUAGRARIA	1
MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	1
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA	1
INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES	1
PATRIMONIO AUTONOMO DE REMANENTES TELECOM Y TELEASOCIADAS ENLIQUIDADAS	1
INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO - ICA	1
CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL VALLE DEL CAUCA	1
ALCALDÍA MUNICIPAL DE HERVEO – TOLIMA	1
ALCALDÍA MUNICIPAL DE VALLE DE SAN JUAN TOLIMA	1
ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACHI EN BOLIVAR	1
CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA	1
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL	1
Total general	39

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