



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

---

*Periodo: JULIO - AGOSTO - SEPTIEMBRE DE 2024*

*Elaborado: Enero de 2025*

*Bogotá, D.C.*



## **PRESENTACIÓN**

La Dirección de Servicios Integrados de Atención de la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales, DSIA, presenta el informe de ~~las~~ peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias – PQRSFD, radicadas en la entidad, a través de los diferentes canales de atención. Lo anterior, en cumplimiento de la normatividad que rige el tema y en especial de lo establecido por la Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015, numeral 10.10 del Anexo No. 1 de la Resolución 3564 de 2015 y la Ley 2207 de 2022.

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

La primera parte comprende el análisis comparativo de las cifras reportadas durante el año 2023, como punto de referencia comparativo para la anualidad de 2024; la segunda parte corresponde al tercer trimestre de la vigencia 2024 respecto del cual se indica 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 reporta las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias; y la cuarta parte corresponde al Informe de Solicitudes de Información que ha recibido la UGPP durante el periodo y su gestión.



## ANTECEDENTES

A continuación, se describen las situaciones que llevaron a adoptar medidas de contingencia por el represamiento y atraso en la gestión por parte de la DSIA, debido a la falta de capacidad operativa, lo que impactó en los indicadores de atención, calidad, oportunidad, y a la vez en los objetivos estratégicos del segundo semestre de la vigencia 2024.

### **1. Entrada en producción del aplicativo gestor documental (Documentic a MI Gestor).**

A partir del 26 de junio de 2024, se suspenden la operación del aplicativo anterior, Documentic, así como los términos en las actuaciones de competencia de la entidad, en cumplimiento a lo dispuesto por las Resoluciones No. 691, 720 y 725 de 2024, y comunicado internamente mediante las Circulares No. 018, 019, 021 y 22 de 2024. EL 22 de julio se retoman las actividades y se busca normalizar la operación con la entrada del aplicativo Mi Gestor lo que ocasionó un represamiento durante el periodo de suspensión, de aproximadamente 14 mil solicitudes elevadas por los ciudadanos y grupos de interés, las cuales no pudieron ingresar al aplicativo y se quedaron sin gestión.

### **2. Finalización del contrato de prestación de servicios para la atención al ciudadano en la UGPP.**

Para el cumplimiento de la misión y funciones, el servicio de atención al ciudadano en la UGPP, se presta mediante un sistema de atención tercerizada que provee el personal y la tecnología para la operación del servicio, proceso que coordina la Dirección de Servicios Integrados de Atención- DSIA-, con el



fin de facilitar los trámites de los ciudadanos y el acceso a la entidad por los diferentes canales de atención Presencial, Telefónico, Virtual y Back.

Durante la vigencia 2024, estaba en ejecución el Contrato de Prestación de Servicios N° 03.258-2022 / Orden de Compra 98245 celebrado con la UNIÓN TEMPORAL SERVICIOS BPO a través del Acuerdo Marco de Precios BPO II CCE-025-AMP-2021 BPO, y que tenía como objeto el "Prestar los servicios de BPO para la atención que requieren las personas naturales y/o jurídicas por medio de los canales de atención presencial, virtual, contact center, y operaciones de back office, brindando información y asesoría al ciudadano en temas de pensiones y parafiscales o competencias asignadas a la Entidad, a nivel nacional, de conformidad con los procesos que establezca La Unidad", y el cual finalizó el 25 de julio de 2024.

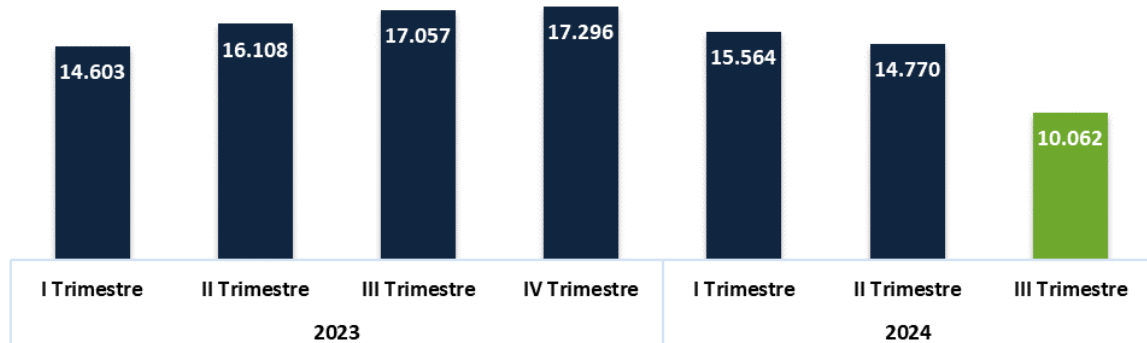
### **3. Imposibilidad de contratar un nuevo proveedor de servicios para la atención al ciudadano.**

Durante la vigencia 2024, la UGPP adelantó todas las gestiones pertinentes para contratar el servicio, dio a conocer al Ministerio de Hacienda y Crédito Público las dificultades económicas de la entidad y solicitar los recursos para tal fin. Además, se gestionaron todas las acciones precontractuales pertinentes para adelantar por la plataforma SECOP II dos procesos contractuales, que llegaron hasta la etapa de planeación, porque el MHCP no aprobó oportunamente las vigencias futuras requeridas para tal fin.

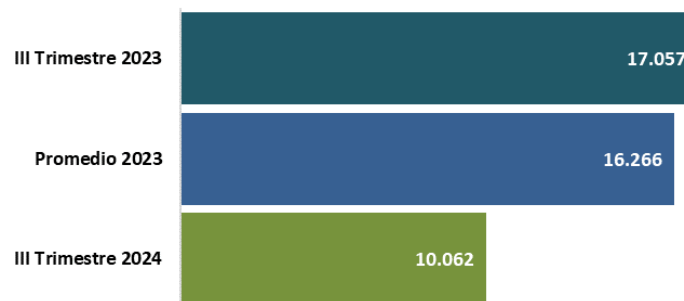
## **PARTE I**

### **ANÁLISIS COMPARATIVO INFORME TRIMESTRAL PQRSFD**

Realizando un análisis comparativo entre los tres trimestres del año 2023 y del 2024 se concluye que el número de solicitudes que ingresan a la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales, disminuyeron en el año 2024, respecto al mismo periodo de la vigencia 2023 en un 1.69 % como se muestra en la gráfica.



Al revisar el promedio de ingresos del tercer trimestre del año 2023 (17.057) frente al tercer trimestre del 2024 (10.062), se observa que disminuyó en un 41%.



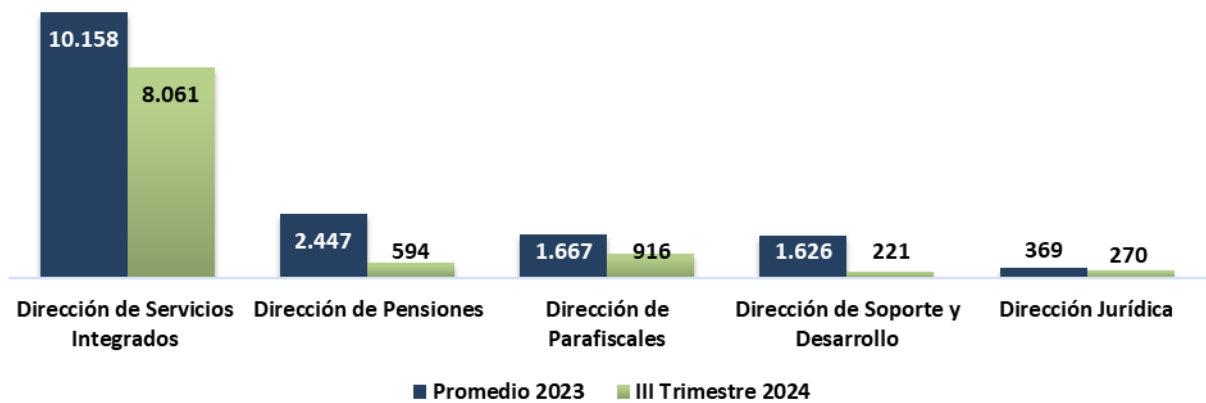
Revisada la distribución de las solicitudes por áreas según su competencia, para el tercer trimestre de **2024**, se identificó que el mayor volumen de peticiones por atender estuvo en cabeza de la Dirección de Servicios Integrados de Atención-DSI-, dependencia que lidera la administración de los canales de atención al ciudadano (presencial, electrónico y telefónico, *a excepción del canal de mensajería física*), y es la encargada de recibir las diferentes solicitudes para un análisis de primer nivel. De acuerdo con el procedimiento, posteriormente procede a escalar a las áreas internas según la competencia, las solicitudes que por su naturaleza deban ser resueltas de fondo por las áreas misionales.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN



A la DSIA le compete responder las solicitudes relacionadas con temas generales tales como: i) solicitudes de información sobre las competencias de la UGPP, ii) información sobre requisitos para adelantar trámites ante la UGPP, iii) información de estados de trámites pensionales en curso, y iv) certificados de pensión y no pensión.

Se observa entonces, que en el **tercer trimestre del año 2024**, se presentó un aumento del 29.66% en las peticiones que debían ser atendidas por la Dirección de Servicios Integrados de Atención.



Como quiera que desde el 26 de julio de 2024, la Unidad de Gestión de Pensiones y Parafiscales, no contó con el operador externo que apoyara el servicio de atención al ciudadano, no se pudo atender oportunamente las peticiones de los ciudadanos.

Para un mayor entendimiento en la tabla siguiente se relacionan los términos legales para atender cada tipo de solicitud, se reporta el promedio de días en los que son atendidas las peticiones durante el año 2024



Tiempo Máximo Gestión	Período Evaluado	Cantidad	Tiempo promedio respuesta (días)
10 días	I Trimestre	11.340	4,06
	II Trimestre	11.009	4,24
	III Trimestre	863	22,03
15 días	I Trimestre	3.944	8,03
	II Trimestre	3.253	11,06
	III Trimestre	1.863	18,21
30 días	I Trimestre	280	12,55
	II Trimestre	252	15,05
	III Trimestre	264	17,12

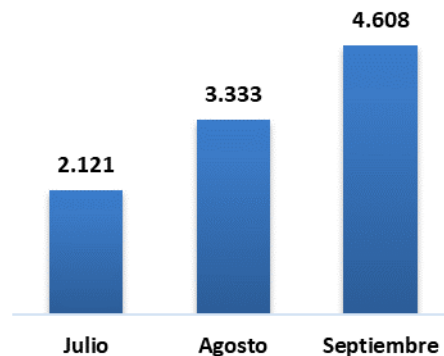


## PARTE II

### ANÁLISIS TERCER TRIMESTRE AÑO 2024

#### INGRESOS DEL TERCER TRIMESTRE POR MES

Revisado el ingreso de solicitudes durante el tercer trimestre del año 2024, se destaca que en el mes de septiembre se incrementó considerablemente, pues se presentan 4.608 radicados con respecto al mes de julio y agosto respectivamente.



De acuerdo con los radicados recibidos para el periodo comprendido entre los meses de julio a septiembre de 2024, el total asciende a 10.062, presentando una disminución frente al trimestre anterior en el cual el ingreso fue de 14.770. A continuación, se presenta el comportamiento de ingresos por mes, del trimestre en estudio.

#### INGRESOS DEL TERCER TRIMESTRE POR ÁREA

La mayor cantidad de solicitudes recibidas lo presenta la Dirección de Servicios

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN





Integrados de Atención con el 80.1%, seguida está la Dirección de Parafiscales con el 9.3% y en tercer lugar la Dirección de Pensiones con 6 %, las dos áreas misionales

En este caso, no se presenta cambio de tendencia frente al trimestre anterior.

Dependencia	Radicados para Gestionar				
	Julio	Agosto	Septiembre	Total Ingresos	% Participación
Dirección de Servicios Integrado	1.761	2.660	3.640	<b>8.061</b>	<b>81,9%</b>
Dirección de Parafiscales	50	284	582	<b>916</b>	<b>9,3%</b>
Dirección de Pensiones	269	293	32	<b>594</b>	<b>6,0%</b>
Dirección Jurídica	40	92	138	<b>270</b>	<b>2,7%</b>
Dirección de Soporte y Desarrollo	1	4	216	<b>221</b>	<b>2,2%</b>
<b>Total General</b>	<b>2.120</b>	<b>3.329</b>	<b>4.392</b>	<b>9.841</b>	<b>100,0%</b>

*MiGestor, Ingresos III Trimestre 2024*

La Dirección de Servicios Integrados de Atención, se mantuvo frente al trimestre anterior, siendo el área con más radicados.

Respecto a la Dirección de Parafiscales, integrada por las Subdirecciones de Integración del Sistema de Aporte Parafiscales, Determinación de Obligaciones y de Cobranzas, para este trimestre, el mayor ingreso se presenta en la Subdirección de Cobranzas, área encargada de realizar el proceso de cobro coactivo y decretar medidas cautelares. En esta área las decisiones se adoptan mediante actos administrativos que se deben notificar mediante comunicaciones físicas y/o electrónicas, las que generan recursos para que se modifique, revoque o invaliden las decisiones, y derechos de petición, por medio de los cuales se solicitan explicaciones y/o levantamientos de las medidas.

Continúa la Dirección de Pensiones, en donde 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.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN

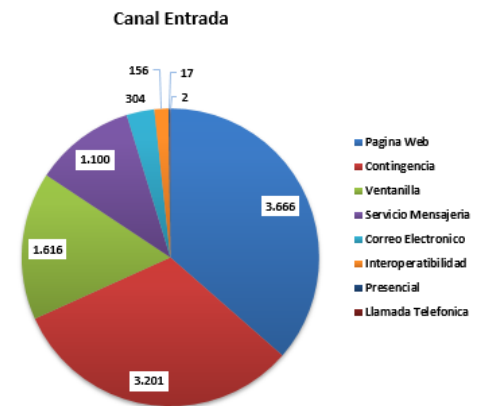


## INGRESOS DEL TERCER TRIMESTRE POR CANAL DE ATENCIÓN

Respecto a los canales de atención, se identifica que el canal de preferencia en el periodo cambia frente al anterior, siendo la página web a través de Oficina Virtual el más usado seguido de la Ventanilla.

Canal Entrada					
Canal	Julio	Agosto	Septiembre	Total	%
Pagina Web	661	1.297	1.708	3.666	36,4%
Contingencia	764	887	1.550	3.201	31,8%
Ventanilla	154	635	827	1.616	16,1%
Servicio Mensajería	367	387	346	1.100	10,9%
Correo Electronico	156	28	120	304	3,0%
Interoperabilidad	0	99	57	156	1,6%
Presencial	17	0	0	17	0,2%
Llamada Telefonica	2	0	0	2	0,0%
<b>Total</b>	<b>2.121</b>	<b>3.333</b>	<b>4.608</b>	<b>10.062</b>	<b>100,00%</b>

*Alcaldía, Ingresos III Trimestre 2024*



Para este periodo la tendencia es la página web a través del canal oficina virtual el cual representa el 36,4%, ante la falta de recursos tecnológicos y personal. Es importante advertir que debido a la contingencia en líneas previas explicada, a partir del 26 de julio de 2024, se cerró el correo "Contáctenos@ugpp.gov.co" y se retiró el formulario Escribanos, orientando a los ciudadanos a utilizar la Oficina Virtual para radicar sus solicitudes. De manera que para el trimestre sólo quedó habilitado el correo [defensajudicial@ugpp.gov.co](mailto:defensajudicial@ugpp.gov.co), el cual reporta un ingreso aproximado de 400 correos diarios.

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

### Gestionadas.

De las peticiones tramitadas al comienzo del periodo, el 66% que corresponden  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN



a 1.389 fueron atendidas en oportunidad, es decir, dentro de los términos legales y 709 peticiones sobrepasaron el tiempo por demoras internas en el proceso de cada área competente. El indicador de oportunidad baja entonces en un 33%

**Gestionados**



Dependencia	Gestionados									
	En Términos				Vencidos				Total	% Participación
	Julio	Agosto	Septiembre	Total Términos	Julio	Agosto	Septiembre	Total Vencidos		
Dirección de Servicios Integrado	6	39	484	529	99	18	200	317	846	40,3%
Dirección de Pensiones	21	78	1	100	188	13	13	214	314	15,0%
Dirección de Parafiscales	11	222	390	623	28	19	73	120	743	35,4%
Dirección de Soporte y Desarroll	0	0	77	77	0	1	42	43	120	5,7%
Dirección Jurídica	4	17	39	60	12	0	3	15	75	3,6%
Total General	42	356	991	1.389	327	51	331	709	2.098	100,0%

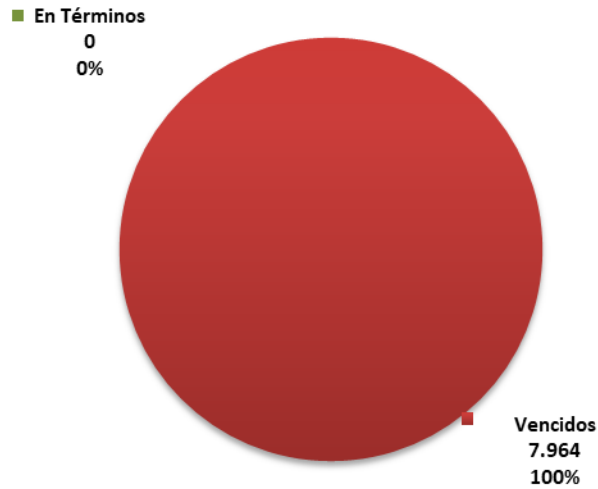
MIgestor, Ingresos III Trimestre 2024

**Pendientes de gestión.**

De las peticiones que quedaron pendientes por ser atendidas al cierre del periodo, corresponden a un total de 7.964, y se encuentran por fuera de los tiempos de gestión.



## Pendientes de Gestión



Dependencia	Pendientes de Gestión									Total	% Participación
	En Términos				Vencidos						
	Julio	Agosto	Septiembre	Total Términos	Julio	Agosto	Septiembre	Total Vencidos			
Dirección de Servicios Integrado	0	0	0	0	1.656	2.603	2.956	7.215	7.215	90,6%	
Dirección de Pensiones	0	0	0	0	60	202	18	280	280	3,5%	
Dirección de Soporte y Desarrollo	0	0	0	0	1	3	97	101	101	1,3%	
Dirección de Parafiscales	0	0	0	0	11	43	119	173	173	2,2%	
Dirección Jurídica	0	0	0	0	24	75	96	195	195	2,4%	
Total General	0	0	0	0	1.752	2.926	3.286	7.964	7.964	100,0%	

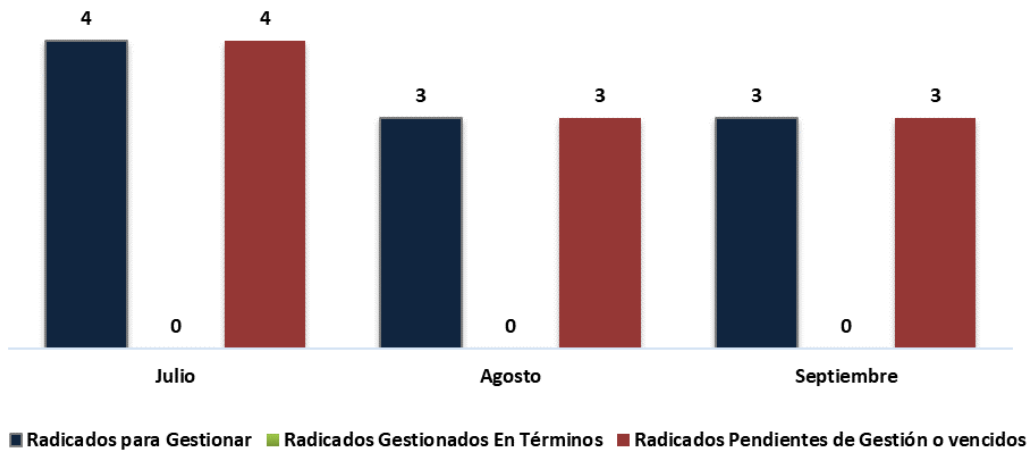
MiGestor, Ingresos III Trimestre 2024



### PARTE III

## QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

En el trimestre se reportan un total de 14 QRSFD, correspondientes a 14 quejas:



Ingresos QRSFD					
QRSFD	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% Participación
Contingencia	0	4	0	4	28,6%
Pagina Web	4	0	1	5	35,7%
Servicio Mensajería	1	0	2	3	21,4%
Ventanilla	0	2	0	2	14,3%
Total General	5	6	3	14	100,0%

MiGestor, Ingresos III Trimestre 2024

Canal Entrada QRSFD					
Canal	Julio	Agosto	Septiembre	Total	% Participación
Quejas	0	4	0	4	28,6%
Quejas	4	0	1	5	35,7%
Quejas	1	0	2	3	21,4%
Quejas	0	2	0	2	14,3%
Total	5	6	3	14	100,0%

MiGestor, Ingresos III Trimestre 2024



Las quejas recibidas, están relacionadas con el acceso a la página web, radicación en las plataformas y la atención en el canal presencial. Así mismo, se presentan quejas por temas operativos relacionados con la asignación de turnos, asesoría brindada, amabilidad del asesor, entre otros.