

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

ENERO - FEBRERO - MARZO DE 2024

ELABORADO

ABRIL 2024 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 obediencia 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 la LEY 2207 de 2022.

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 2023 y el primero, segundo y primer trimestre de 2024, como punto de referencia comparativo para la anualidad de 2023, 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 primera 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.

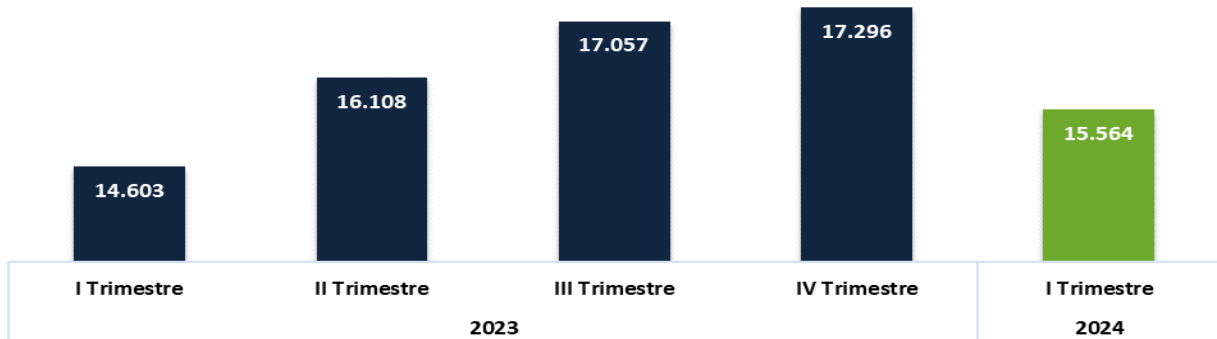
PARTE I

ANÁLISIS COMPARATIVO INFORME TRIMESTRAL PQRSFD

Realizando un análisis comparativo entre el año 2023, así como el primer trimestre del año 2024, se encuentra que el número de solicitudes que ingresan a la Unidad de Pensiones y Parafiscales, tiene un incremento en el año 2024, respecto al mismo periodo del año pasado del 6.58 % como se muestra en la gráfica.

COMPORTAMIENTO HISTÓRICO POR INGRESOS TRIMESTRALES

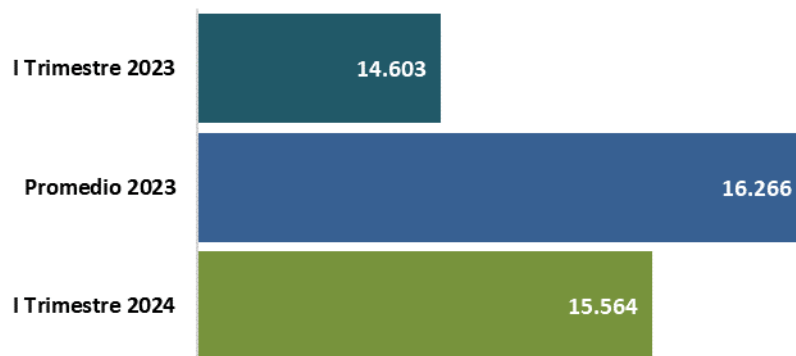
Comparativo de los ingresos por trimestre durante 2023 y 2024.



De la misma forma al revisar el promedio de ingresos del año 2023 (16.266) contra el primer trimestre del 2024 (15.564), encontramos que disminuyó en **13.38%** el ingreso del I trimestre del año 2024.

COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL SOLICITUDES REALIZADAS

Comparativo de ingresos para el I trimestre de 2023, promedio de ingresos durante 2023 y I trimestre de 2024.

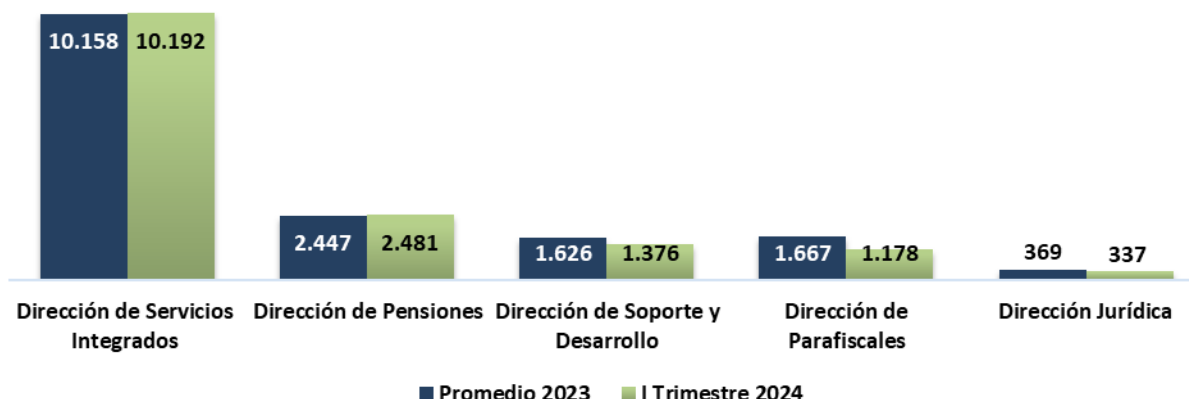


Revisando la distribución de las solicitudes por áreas según su competencia, para el primer trimestre de **2024**, el mayor volumen de peticiones por atender estuvo en cabeza de la Dirección de Servicios Integrados de Atención, la cual es el área competente para la administración de los canales de atención 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 2024**, se puede observar que se presentó una disminución en las peticiones que deben ser atendidas por la Dirección de Servicios Integrados de Atención, las cuales disminuyeron el **13.38%** respecto de promedio del año 2023 para la misma época.

DISTRIBUCIÓN POR ÁREAS

Comparativo de ingresos por área, según el promedio de 2023 y el I Trimestre de 2024.



TIEMPO GESTIÓN

Tiempo promedio de respuesta en días, teniendo en cuenta la meta establecida según tipo de solicitud (10, 15 y 30 días).

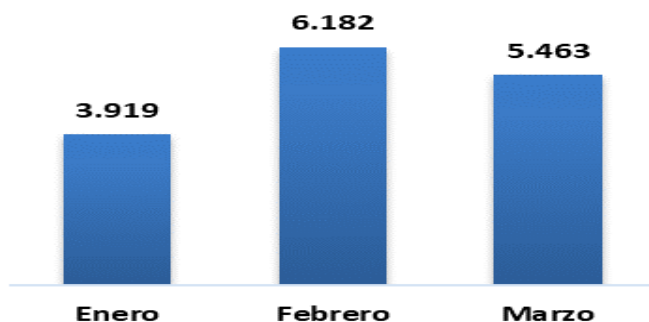
Tiempo Máximo Gestión	Período Evaluado	Cantidad	Tiempo promedio respuesta (días)
10 días	I Trimestre	11.340	4,06
15 días	I Trimestre	3.944	8,03
30 días	I Trimestre	280	12,55

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 indicando los términos legales de cada tipo de solicitud, mostrando el promedio de días en los que son atendidas las peticiones durante el primer trimestre del año 2024, garantizando materialmente el goce efectivo del derecho fundamental de petición establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

El primer trimestre del año 2024 muestra un ingreso mensual, en donde el mes de febrero subió levemente con 2.263 radicados con respecto al mes de enero y en marzo disminuyó 719 solicitudes.

En total la unidad recibió 15.564 solicitudes presentando una disminución frente al anterior trimestre en el cual el ingreso había sido de 17.296.

A continuación, se presenta el comportamiento de ingresos por mes, del trimestre en estudio.



INGRESOS DEL PRIMER TRIMESTRE POR ÁREA

Dependencia	Radicaados para Gestionar				
	Enero	Febrero	Marzo	Total Ingresos	% Participación
Dirección de Servicios Integrados	2.592	4.424	3.176	10.192	65,5%
Dirección de Pensiones	627	909	945	2.481	15,9%
Dirección de Soporte y Desarrollo	362	488	526	1.376	8,8%
Dirección de Parafiscales	226	255	697	1.178	7,6%
Dirección Jurídica	112	106	119	337	2,2%
Total General	3.919	6.182	5.463	15.564	100,0%

Documentic, Ingresos I Trimestre 2024

La mayor cantidad de solicitudes recibidas lo presenta la Dirección de Servicios Integrados de Atención con el 65,5%, seguida de la Dirección de Pensiones (área misional) con el 15.9% y en tercer lugar la Dirección de Soportes y desarrollo con 8.8 %, presentándose cambios en la tendencia frente al trimestre anterior ya que la Dirección de Parafiscales había ocupado el tercer puesto.

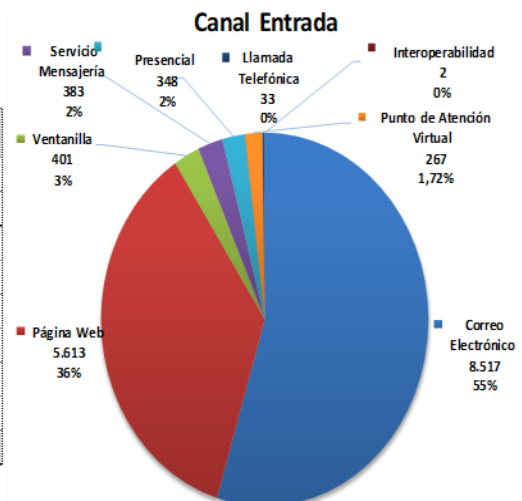
La Dirección de Servicios Integrados responde el mayor número de solicitudes de carácter general y solicitudes de información de estado del trámite en materia pensional.

Continúa 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

Canal Entrada					
Canal	Enero	Febrero	Marzo	Total	% Participadón
Correo Electrónico	2.471	2.786	3.260	8.517	54,7%
Página Web	1.200	2.811	1.602	5.613	36,1%
Ventanilla	0	171	230	401	2,6%
Servicio Mensajería	79	165	139	383	2,5%
Presencial	81	136	131	348	2,2%
Punto de Atención Virtual	75	99	93	267	1,7%
Llamada Telefónica	13	14	6	33	0,2%
Interoperabilidad	0	0	2	2	0,0%
Total	3.919	6.182	5.463	15.564	100,00%

Documentic, Ingresos I Trimestre 2024



DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS 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 correo electrónico el canal de preferencia, seguido por la página web a través de Oficina Virtual, no obrando diferencia con el trimestre anterior, es decir que, para los meses de enero, febrero y marzo de 2024 el servicio de correo electrónico fue el más utilizado por los ciudadanos.

Para este periodo la tendencia es el canal de formulario escribanos y correo electrónico (contactenos@ugpp.gov.co) el cual representa el 90,8%

ESTADO ACTUAL DE LA GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DEL TRIMESTRE

Gestionadas.

De las peticiones atendidas al comienzo del periodo, el 99% fueron atendidas con oportunidad, es decir de 14.762 dentro de los términos legales y 563 peticiones sobrepasaron el tiempo por demoras internas en el proceso de cada área competente. Se mejoró en el indicador de oportunidad en 1%

COMPORTAMIENTO DE GESTIONES

Distribución de solicitudes gestionadas durante el I trimestre de 2024.

	Gestionados									
	En Términos				Vencidos				Total	% Participación
Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Total Términos	Enero	Febrero	Marzo	Total Vencidos		
Dirección de Servicios Integrados	2.583	4.379	3.057	10.019	8	42	114	164	10.183	66,4%
Dirección de Pensiones	615	891	906	2.412	10	11	32	53	2.465	16,1%
Dirección de Soporte y Desarrollo	362	427	413	1.202	0	60	113	173	1.375	9,0%
Dirección de Parafiscales	222	242	340	804	2	5	166	173	977	6,4%
Dirección Jurídica	112	106	107	325	0	0	0	0	325	2,1%
Total General	3.894	6.045	4.823	14.762	20	118	425	563	15.325	100,0%

Documentic, Ingresos I Trimestre 2024

Pendientes de gestión.

De las peticiones que quedaron pendientes por ser atendidas al cierre del periodo que fueron un total de 563 de las cuales quedaron 227 por fuera de los tiempos de gestión.

COMPORTAMIENTO DE PENDIENTES DE GESTIÓN

Distribución de solicitudes que se encuentran pendientes de gestión durante el I trimestre de 2024.



	Pendientes de Gestión									
	En Términos				Vencidos				Total	% Participación
Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Total Términos	Enero	Febrero	Marzo	Total Vencidos		
Dirección de Servicios Integrados	0	0	0	0	1	3	5	9	9	4,0%
Dirección de Pensiones	0	0	0	0	2	7	7	16	16	7,0%
Dirección de Parafiscales	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0,4%
Dirección de Soporte y Desarrollo	0	0	0	0	2	8	191	201	201	88,5%
Dirección Jurídica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Total General	0	0	0	0	5	19	203	227	227	100,0%

Documentic, Ingresos I Trimestre 2024

CANTIDAD DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN TRASLADADAS DURANTE EL I TRIMESTRE DE 2024

Top 10 por Entidad Traslado

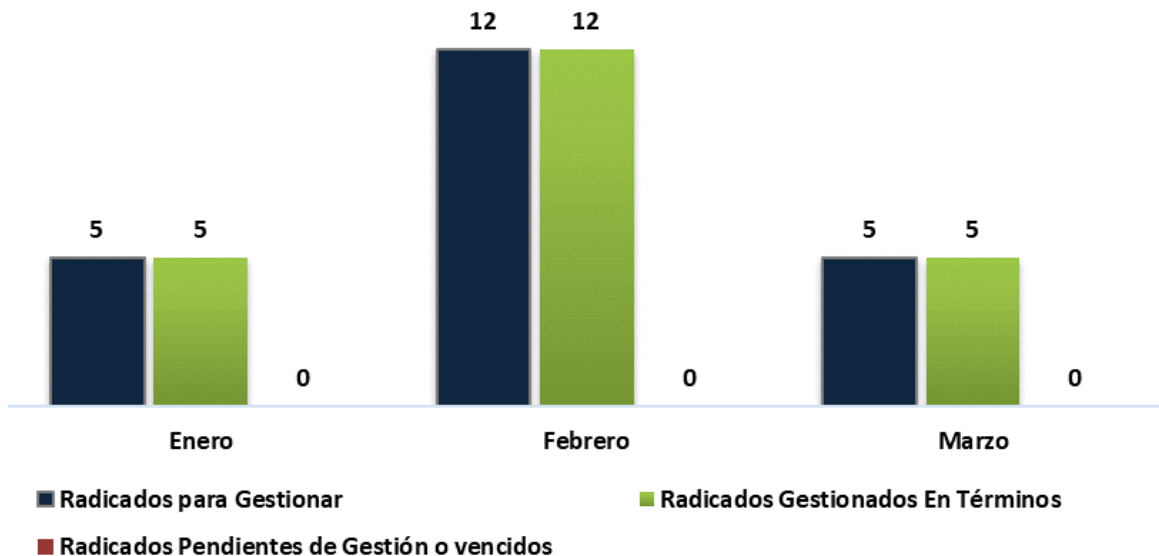
PARTE III

QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

INGRESOS I TRIMESTRE

Distribución de ingresos por mes de radicación, tipo de QRSFD y canal de entrada.

En el trimestre se reportan un total de 22 QRSFD, correspondientes a 15 denuncias, 6 felicitaciones y 1 queja, de las cuales 13 fueron radicadas a través de correo electrónico. 3 por canal presencial, 2 puntos de atención virtual y 4 por



página web.

Ingresos QRSFD					
QRSFD	Enero	Febrero	Marzo	Total	% Participación
Correo Electrónico	3	9	1	13	59,1%
Página Web	0	0	4	4	18,2%
Presencial	1	2	0	3	13,6%
Punto de Atención Virtual	1	1	0	2	9,1%
Total General	5	12	5	22	100,0%

Documentic, Ingresos I Trimestre 2024

Canal Entrada QRSFD					
Canal	Enero	Febrero	Marzo	Total	% Participación
Denuncia	3	9	3	15	68,2%
Felicitación	2	3	1	6	27,3%
Quejas	0	0	1	1	4,5%
Total	5	12	5	22	100,0%

Documentic, Ingresos I Trimestre 2024

Las quejas recibidas, están relacionadas con el acceso a la página web, radicaciones en las plataformas y la atención en el canal presencial, las cuales 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 3.914

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

I TRIMESTRE 2024	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	3.914	94	3.539	348	27	0

* Para conocer los tiempos de respuesta por cada radicado, remitirse a la base BD Transparencia I Trimestre 2024

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

DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN

CANTIDAD DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DISTRIBUIDAS POR ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN:

Área	Radicados
Dirección de Servicios Integrados de Atención	1.679
Subdirección de Gestión Documental	908
Subdirección de Nómina de Pensionados	639
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	268
Subdirección de Cobranzas	113
Subdirección Financiera	112
Subdirección Jurídica de Parafiscales	80
Dirección de Parafiscales	59
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	26
Dirección de Pensiones	12
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	10
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	8
Total general	3.914

CANTIDAD DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN TRASLADADAS DURANTE EL I TRIMESTRE DE 2024

Top 10 por Entidad Traslado

Entidad Traslado	Radicados
CONSORCIO FOPEP	35
MINISTERIO DEL TRABAJO	13
ELECTRIFICADORA DEL TOLIMA SA ESP EN LIQUIDACION	7
ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES	7
MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL	5
MINISTERIO DE SALUD GRUPO DE ENTIDADES LIQUIDADAS	4
ELECTRIFICADORA DEL TOLIMA SA ESP EN LIQUIDACION	3
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	3
Total general	77

Las solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad por temas de competencias legales fueron un total de 77, de las cuales el mayor porcentaje de traslados lo representan en su orden: Consorcio FOPEP (35), Ministerio del Trabajo (13), Electrificadora del Tolima (7) y Colpensiones (7) en la siguiente gráfica se muestran las entidades a las que mayores traslados se enviaron, de las cuales las primeras 4 representan el 80%.

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