

# Informe **PQRSD** *enero 2021*



Foto de fauxels - Pexels



FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



## 1. Total de Peticiones recibidas

Para este periodo se recibieron un total de 80 peticiones registradas directamente en el gestor documental SIGEF.

En Bogotá Te Escucha se registraron 130 que corresponden al total de peticiones registradas en el sistema, incluyen, las de no competencia, las trasladadas, duplicadas (por fallas en el *web service*) y las que se contestaron directamente sin ser radicadas en SIGEF.

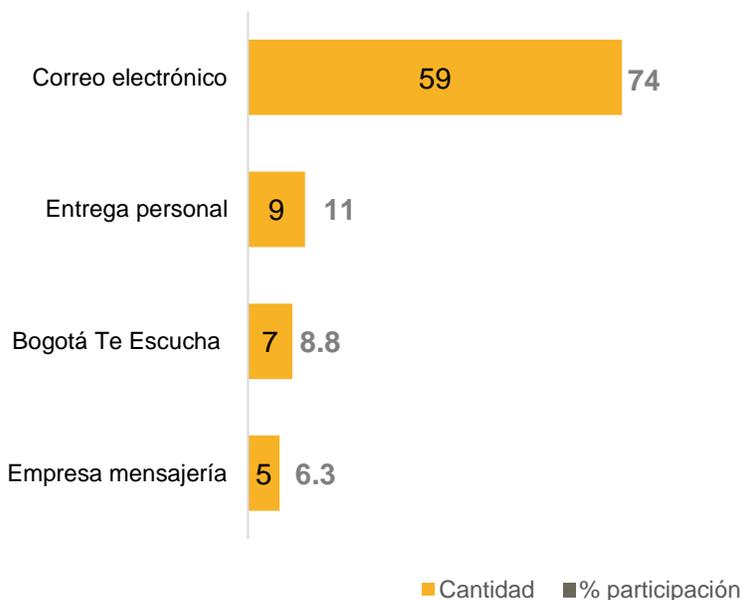
Así mismo, es importante indicar que durante el mes de enero se presentaron inconvenientes con la conexión directa entre el sistema de gestión documental de la Entidad y el Sistema Bogotá Te Escucha, por lo cual se informó al área de sistemas de FONCEP y a la Alcaldía Mayor para su respectiva validación.

Se destaca que:

- » Todas las PQRSD recibidas se atendieron y respondieron por debajo de los tiempos de Ley.

## 2. Canales de interacción

El 74% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron a través del correo electrónico, seguido por el 11% que corresponde a las radicadas presencialmente; las demás peticiones se recibieron a través de Bogotá Te Escucha y la empresa de mensajería.



### 3. Tipologías o modalidades

Los derechos de petición de interés particular tuvieron una participación del 28%, derechos de petición de entidades con una participación del 24% del total, el porcentaje restante se distribuye en otras tipologías como lo muestra la siguiente gráfica.



### 4. Solicitudes de información negadas por inexistencia de la información solicitada

En el periodo de elaboración de este informe no se registraron **solicitudes de información negadas** por inexistencia de lo solicitado.

### 5. Total de peticiones trasladadas por no competencia

Durante enero, del total de peticiones registradas, se recibieron dos peticiones que fueron trasladadas por no competencia.

## 6. Subtemas Veedurías Ciudadanas

Durante este periodo no se presentaron solicitudes de veedurías ciudadanas.

## 7. Peticiones cerradas del período

Se gestionó el 100% de las solicitudes recibidas, cabe anotar que se emitieron respuestas al corte del periodo por debajo de los tiempos de ley realizando el respectivo cierre en el gestor documental (SIGEF) de la Entidad.

Área	Cantidad	% participación
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	19	24
Gerencia de Pensiones	18	23
Administrativa	12	15
Nómina	10	13
Oficina Asesora de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	8	10
Jurisdicción Coactiva	4	5,0
Tesorería	4	5,0
Talento Humano	3	3,8
Oficina Asesora Jurídica	1	1,3
Oficina de Informática y Sistemas	1	1,3
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

## 8. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia

Se cumplieron los tiempos de respuesta con un promedio inferior a los términos establecidos por la ley para atender las PQRSD.

Área	Consulta	D.P interés particular	D.P entidades	Reclamo	BTE	Acceso a la información	Copia	Días promedio rta. por área
Administrativa	0	0	0	0	0	0	1	1
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	0	3	6	4	1	10	2	5
Gerencia de Pensiones	0	5	6	7	2	5	0	5
Jurisdicción Coactiva	0	9	10	0	13	10	0	11
Nómina	0	7	3	0	4	2	0	4
Comunicaciones	0	5	0	0	0	4	0	2
Oficina Asesora Jurídica	0	0	8	0	0	0	0	8
Oficina de Informática y Sistemas	1	0	0	0	0	0	0	1
Talento Humano	0	0	5	0	5	0	0	5
Tesorería	0	0	4	10	0	0	0	5
<b>Día promedio respuesta por tipo de petición</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

## 9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 76% corresponde a personas naturales, las restantes a personas jurídicas y anónimas.

Tipo de Requirente	Cantidad	% participación
Natural	61	76
Jurídica	18	23
Anónima	1	1,3
<b>Total general</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

## 10. Calidad del requirente

El 99% de los solicitantes se identificaron en el momento de instaurar su petición, solo un 1,0% es anónimo.

## 11. Peticiones por tipo de trámite

A continuación, se relacionan el total de peticiones registradas y su asociación con el tipo de trámite o servicio ofrecido por la Entidad.

El 30% de los requerimientos se relacionan con reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido por pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes con una participación del 15%, pensión de sobrevivientes con el 13% de participación, seguido por pensión sanción con un 5,0% de participación, el porcentaje restante se distribuye entre los demás tipos de trámite como se muestra a continuación:

Trámite	Cantidad	% participación
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	24	30
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	12	15
Pensión de sobrevivientes	10	13
Pensión sanción	10	5,0
Autorización de descuentos de la mesada pensional	4	5,0
Trámites funcionarios y/o funcionamiento	4	2,5
Actualización cuenta bancaria	2	2,5
Auxilio funerario	2	2,5
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	2	2,5
Indemnización sustitutiva de pensión sobrevivientes	2	2,5
Levantamiento de hipoteca	2	2,5
Trámites contratistas	2	2,5
Certificado de pensión - no pensión	1	1,3
Pago único a herederos	1	1,3
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	1	1,3
Reposición de mesadas	1	1,3
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

## 12. Conclusiones y recomendaciones

- Durante el mes de enero algunas de las peticiones ciudadanas recibidas no quedaron registradas automáticamente por inconvenientes en la conexión del enlace Bogotá Te Escucha y el gestor documental de FONCEP, sin embargo, fueron gestionadas manualmente al interior de la entidad en su totalidad.
- Los filtros de validación de asignación de PQRSD deben ser rectificadas, dado que con corte a enero se vienen asignando a la Entidad, derechos de petición, que no son competencia de FONCEP, cabe anotar que en algunos casos se desconocen las funciones de FONCEP y su público objetivo (Distrito capital).

- Se recomienda avanzar en la configuración del gestor documental de la entidad (SIGEF) con el fin de que permita identificar grupo de valor al que pertenece el solicitante, trámite al que está asociado (si aplica), etc.