

Informe **PQRSD** *semestre I 2021*



FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



1. Total de peticiones recibidas

Durante el primer semestre FONCEP continuó con la conexión directa entre el sistema de gestión documental de la Entidad y el Sistema Bogotá te escucha (BTE), pero solo para los recibidos, aunque el registro de las PQRSD entre los dos sistemas presenta diferencias debido a inconsistencias en la página BTE que se han reportado a la Alcaldía.

Para este periodo se recibieron 687 derechos de petición directamente en FONCEP.

En BTE se registraron 825 que corresponden al total de peticiones registradas ante la Entidad, incluyen, las de no competencia, las que se trasladaron, las duplicadas (por fallas en el web service) y las que se contestaron directamente sin ser radicadas en SIGEF.

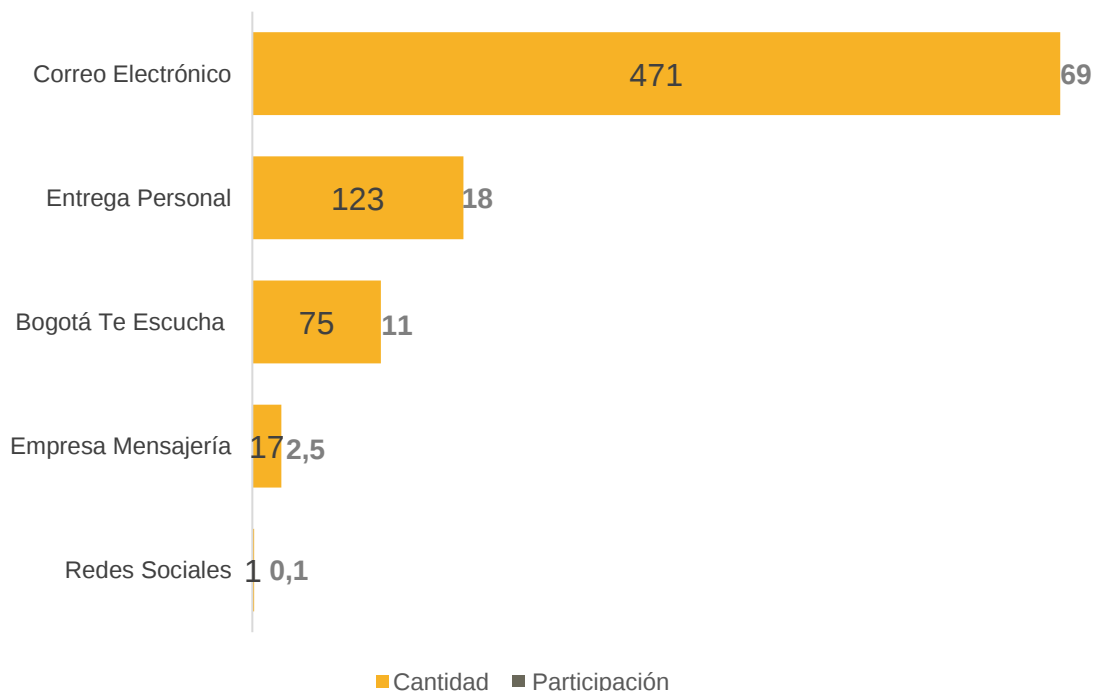
Por otra parte, es importante indicar que:

» Con la ampliación de los horarios de acceso a la página de BTE, la radicación manual diaria de las respuestas a mejorado.

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

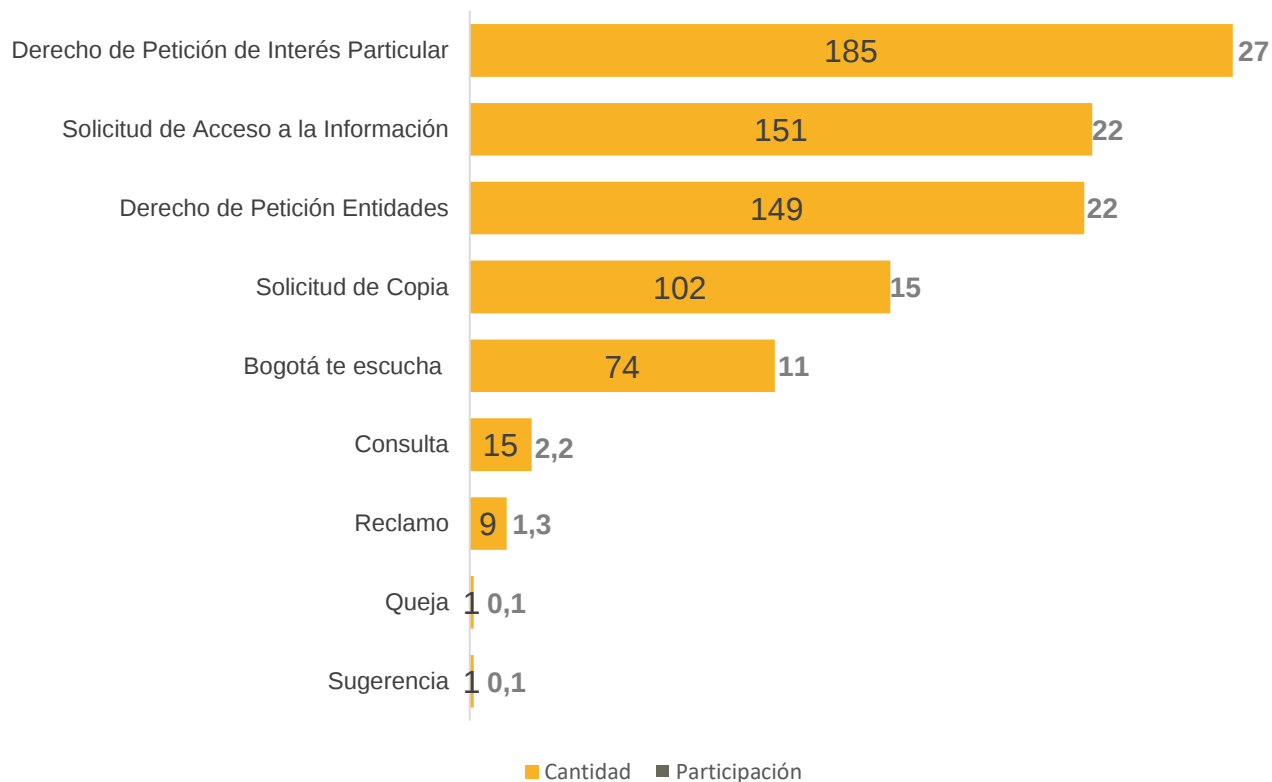
2. Canales de Interacción

El 69 % de las peticiones fueron tramitadas a través del gestor documental de la Entidad éstas se recibieron a través del correo electrónico institucional, seguido por el 18 % que corresponden a entrega radicación presencial, el porcentaje restante se distribuye entre empresa de mensajería, BTE y buzón de sugerencias.



3. Tipologías o modalidades

Los derechos de petición de interés particular representan el 27% de participación y corresponden, en su gran mayoría, a solicitudes de bono pensional por parte de AFP's, seguido de solicitud de acceso a la información y derechos de petición de entidades que constituyen un 22% de participación, continua con la solicitud de copia que constituye el 15% de participación en el total de las PQRSD recibidas, el porcentaje restante se distribuye en las demás tipologías como se muestra en la gráfica.



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

No se registraron **solicitudes de información negadas** por inexistencia de lo solicitado.

5. Total de peticiones trasladadas por no competencia

Durante el periodo, del total de peticiones registradas, se radicaron 17, trasladadas por no competencia.

6.Subtemas Veedurías Ciudadanas

Durante este periodo no se presentaron solicitudes de veedurías ciudadanas.

7. Peticiones cerradas del período

Se gestionaron el 100 % de las solicitudes recibidas, cabe anotar que se emitieron respuesta 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 Pensiones	186	27
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	160	23
Administrativa	106	15
Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	52	7,6
Nómina	50	7,3
Oficina Asesora Jurídica	43	6,3
Talento Humano	32	4,7
Jurisdicción Coactiva	21	3,1
Tesorería	16	2,3
Cesantías	6	0,9
Oficina de Informática y Sistemas	5	0,7
Dirección	4	0,6
Subdirección Financiera y Administrativa	3	0,4
Oficina Asesora de Planeación	2	0,3
Financiera	1	0,1
Total	687	100

8. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia

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

Área	Bogotá te escucha	Consulta	D.P Interés particular	D.P Interés entidades	Queja	Reclamo	Solicitud de Acceso a la Información	Copia	Sugerencia	Días promedio de respuesta por área
Administrativa	3	0	0	6	0	0	5	2	0	2
Cesantías	2	0	3	0	0	0	2	0	0	2
Dirección	0	0	0	1	6	0	0	0	0	2
Financiera	0	0	0	5	0	0	0	0	0	5
Bonos y Cuotas Partes	7	0	4	6	0	4	5	2	0	5
Gerencia de Pensiones	7	5	7	6	0	7	6	0	0	6
Jurisdicción Coactiva	8	13	8	13	0	0	7	0	0	8
Nómina	5	0	4	3	0	4	4	0	0	4
Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	11	24	3	1	0	0	3	10	0	3
Oficina Asesora de Planeación	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Oficina Asesora Jurídica	8	17	16	7	0	0	5	0	0	9
Informática y Sistemas	0	7	5	0	0	0	0	0	0	6
Subdirección Financiera y Administrativa	0	0	0	5	0	0	2	0	0	4
Talento Humano	3	4	5	4	0	0	4	4	0	4
Tesorería	0	0	6	4	0	10	8	0	7	6
Días promedio respuesta tipo de petición	6	10	6	5	6	7	5	2	7	5

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas las personas naturales representan más de la mitad de los solicitantes.

Tipo de requirente	Cantidad	% participación
Natural	524	76
Jurídica	159	23
Anónimo	4	0,6
Total	687	100

10. Calidad del requirente

El 99 % de los solicitantes se identificaron en el momento de instaurar su petición, solo cuatro se presentaron de forma anónima representando el 1% de las recibidas.

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 26% 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 16%, el porcentaje restante se distribuye en otros trámites como se relaciona a continuación.

Tramite	Cantidad	% participación
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	181	26
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	107	16
Pensión de sobrevivientes	93	14
Trámites funcionarios	88	13
Pensión sanción	61	8,9

Tramite	Cantidad	% participación
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	26	3,8
Trámites contratistas	20	2,9
Autorización de descuentos de la mesada pensional	15	2,2
Auxilio funerario	14	2,0
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	14	2,0
Levantamiento de hipoteca	13	1,9
Reposición de mesadas	12	1,7
Certificado de pensión - no pensión	8	1,2
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	8	1,2
Actualización cuenta bancaria	5	0,7
Certificación de estudios	4	0,6
Pago de cesantías con régimen de retroactividad	4	0,6
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	3	0,4
Solicitud mesadas causadas y no cobradas	3	0,4
Actualización de EPS	2	0,3
Acuerdo de pago	2	0,3
Pago único a herederos	2	0,3
Acrecimiento de mesada pensional	1	0,1
Certificación de deuda	1	0,1
Total	687	100

12. Conclusiones y recomendaciones

- » En el primer semestre de 2021 algunas de las peticiones ciudadanas recibidas no quedaron registradas automáticamente, sin embargo, fueron gestionadas al interior de la Entidad en su totalidad, lo anterior por inconvenientes en la conexión del enlace Bogotá te escucha y el gestor documental de FONCEP.
- » Desde FONCEP trabajamos por emitir respuestas en la brevedad posible, sin embargo, destacamos que damos respuestas muy por debajo de los términos de ley.
- » Se continúa trabajando en la conexión entre el gestor documental de FONCEP y Bogotá Te Escucha, actualmente la duplicidad en el registro de las peticiones persiste y no permite realizar un seguimiento real.
- » 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.