

Informe **PQRSD** *primer trimestre* *2021*

Foto de Pixabay en Pexels



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE
PRESTACIONES ECONÓMICAS,
CESANTÍAS Y PENSIONES



1. Total de peticiones recibidas

Durante el primer trimestre, se presentaron inconvenientes con la conexión directa entre el sistema de gestión documental de la Entidad y el Sistema Bogotá te escucha (BTE).

Para este periodo se recibieron 326 derechos de petición directamente en FONCEP.

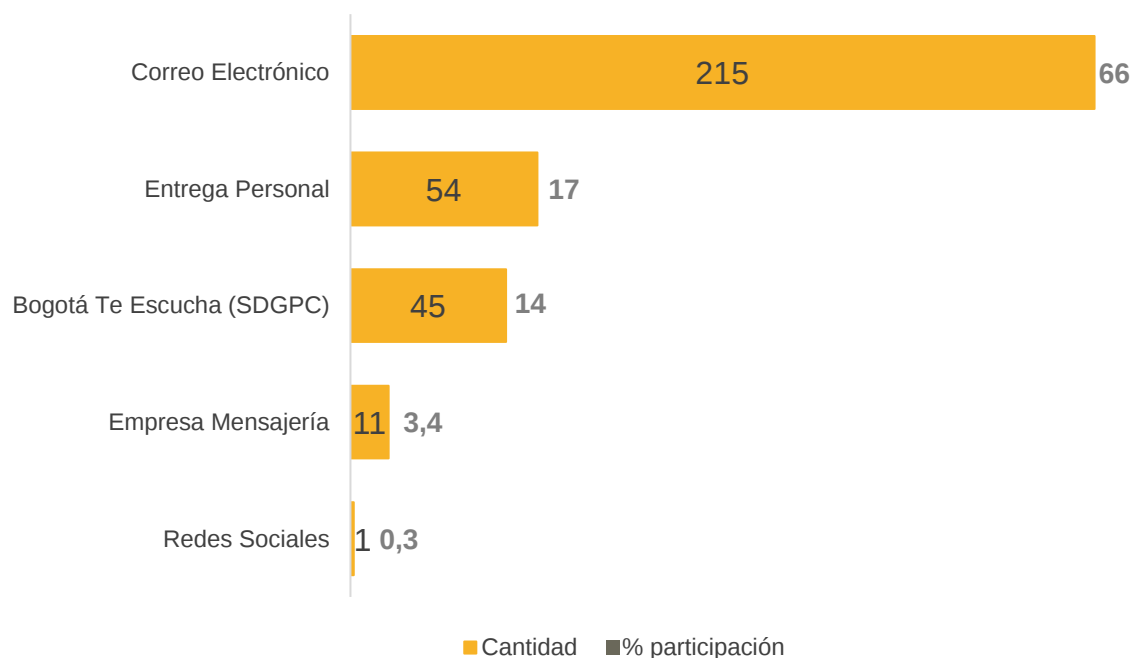
En Bogotá Te Escucha se registraron 431 que corresponden al total de peticiones registradas ante la Entidad, incluyen, las de no competencia, las que se trasladaron, las duplicadas (por fallas en el web service) y las que se contestaron directamente sin ser radicadas en SIGEF.

Por otra parte, es importante indicar que:

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

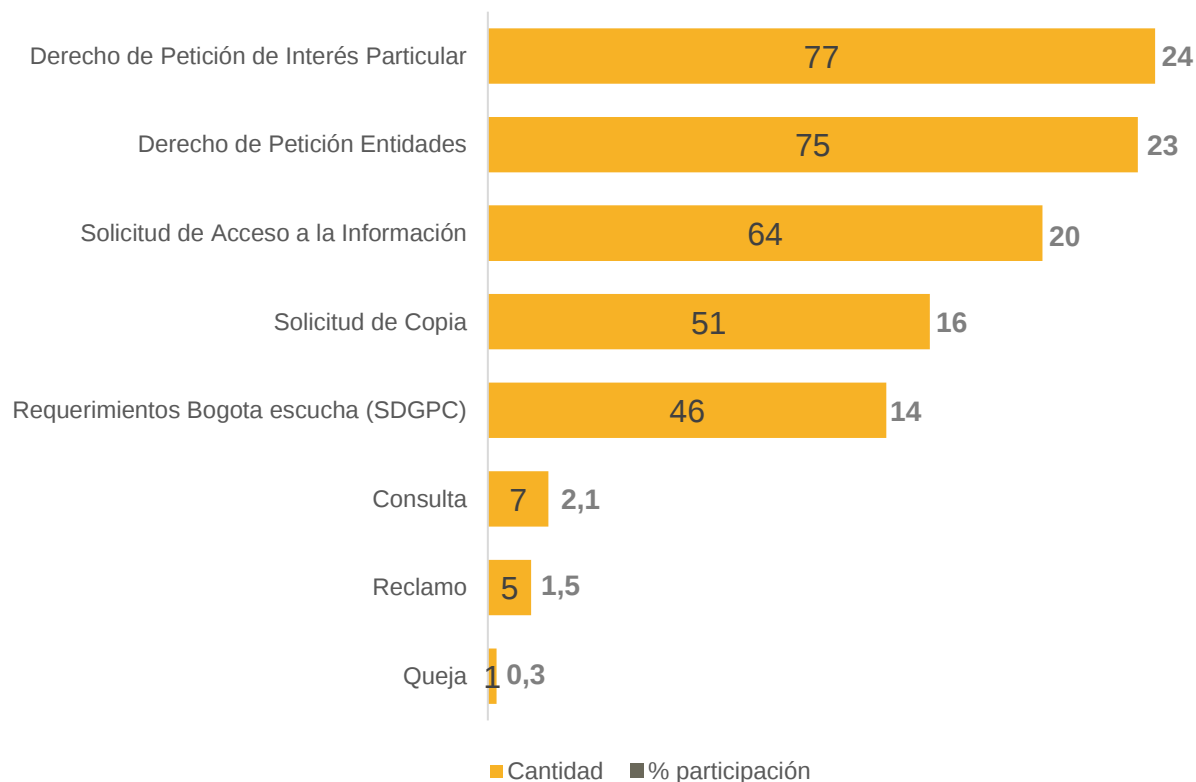
2. Canales de interacción

El 66% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron por medio del correo electrónico institucional, seguido por el 17% que corresponde a las radicadas de manera presencial; las demás se recibieron por otros canales como se muestra a continuación:



3. Tipologías o modalidades

Los derechos de petición de interés particular representan el 24% y corresponden, en su gran mayoría, a solicitudes de agilización de respuesta de trámites pensionales, seguido de derecho de petición de entidades que constituyen el 23% de participación del total de las PQRSD recibidas. Las demás solicitudes se distribuyen en otras tipologías como se muestra a continuación:



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 presentaron siete requerimientos directamente a la Entidad que se trasladaron por no competencia. Otras fueron recibidas a

través de Bogotá Te Escucha e inmediatamente fueron remitidas a las entidades competentes sin ser radicadas en SIGEF.

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 Bonos y Cuotas Partes	75	23
Gerencia de Pensiones	70	21
Administrativa	53	16
Nómina	29	8,9
Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	27	8,3
Talento Humano	21	6,4
Oficina Asesora Jurídica	18	5,5
Jurisdicción Coactiva	12	3,7
Tesorería	9	2,8
Cesantías	3	0,9
Oficina de Informática y Sistemas	3	0,9
Dirección	2	0,6
Subdirección Financiera y Administrativa	2	0,6
Financiera	1	0,3
Oficina Asesora de Planeación	1	0,3
Total	326	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	Consulta	D.P Interés Particular	D.P Entidades	Queja	Reclamo	Bogotá te escucha	Solicitud Acceso a la Información	Solicitud Copia	Tiempo promedio respuesta área
Administrativa	0	0	4	0	0	3	0	1	1
Cesantías	0	0	0	0	0	2	3	0	2
Dirección	0	0	0	6	0	0	0	0	3
Financiera	0	0	5	0	0	0	0	0	5
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	0	3	7	0	4	4	6	3	5
Gerencia de Pensiones	6	7	6	0	7	7	6	0	6
Jurisdicción Coactiva	0	9	10	0	0	8	8	0	8
Nomina	0	4	3	0	0	4	4	0	4
Oficina Asesora de Comunicaciones	25	3	0	0	0	25	3	0	3
Oficina Asesora de Planeación	0	0	0	0	0	2	0	0	2
Oficina Asesora Jurídica	0	0	6	0	0	8	7	0	6
Oficina de Informática y Sistemas	5	0	0	0	0	0	0	0	5
Subdirección Financiera y Administrativa	0	0	5	0	0	0	0	0	5
Talento Humano	2	6	4	0	0	4	4	0	4
Tesorería	0	6	5	0	10	0	8	0	6
Tiempo promedio respuesta tipo de petición	7	5	4	6	8	5	5	1	4

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, el porcentaje restante se distribuye entre personas jurídicas y anónimas:

Tipo de Requirente	Cantidad	% participación
Anónimo	2	0,6
Jurídica	79	24
Natural	245	75
Total general	398	100

10. Calidad del requirente

El 99 % de los solicitantes se identificaron en el momento de instaurar su petición, solo dos solicitudes se realizaron de manera anónima.

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 28% 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 u OPA'S (servicios) como se muestra a continuación:

Trámite	Cantidad	% participación
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	91	28
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	51	16
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	45	14
Pensión de sobrevivientes	32	10
Pensión sanción	28	8,5

Trámite	Cantidad	% participación
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	11	3,4
Reposición de mesadas	9	2,8
Auxilio funerario	8	2,5
Levantamiento de hipoteca	7	2,1
Autorización de descuentos de la mesada pensional	7	2,1
Actualización cuenta bancaria	5	1,5
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	5	1,5
Tramites Contratistas	5	1,5
Certificado de pensión - no pensión	5	1,5
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	3	0,9
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	3	0,9
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	2	0,5
Actualización de EPS	2	0,6
Pago único a herederos	2	0,6
Acrecimiento de mesada pensional	1	0,3
Tramites Contratación y/o Contratistas	1	0,3
Certificación de deuda	1	0,3
Certificación de estudios	1	0,3
Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	1	0,3
Total	326	100

12. Conclusiones y recomendaciones

- En el primer trimestre 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 entre el enlace Bogotá Te Escucha y el gestor documental de FONCEP.

- Desde FONCEP trabajamos en cargar de manera eficiente y oportuna las respuestas de PQRSD a Bogotá Te Escucha.
- Se evidencian peticiones que no son competencia de FONCEP, derivadas de posibles confusiones respecto a las funciones de la Entidad (no identifican que solo aplica para el Distrito Capital y en otras asumen que FONCEP regula o vigila AFP's privadas.)
- Es necesario que los gestores o funcionarios responsables de dar las respuestas, una vez emitida, la asocien el ID de solicitud para realizar una gestión efectiva y real.
- Es recomendable ajustar las tipologías documentales de la Entidad y definir las parametrizaciones pertinentes con el fin de asociar adecuadamente las solicitudes radicadas ante FONCEP.