

Informe **PQRSD** febrero 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 114 peticiones registradas directamente en el gestor documental SIGEF.

En Bogotá te escucha se registraron 176 que corresponden al total de peticiones del sistema, 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.

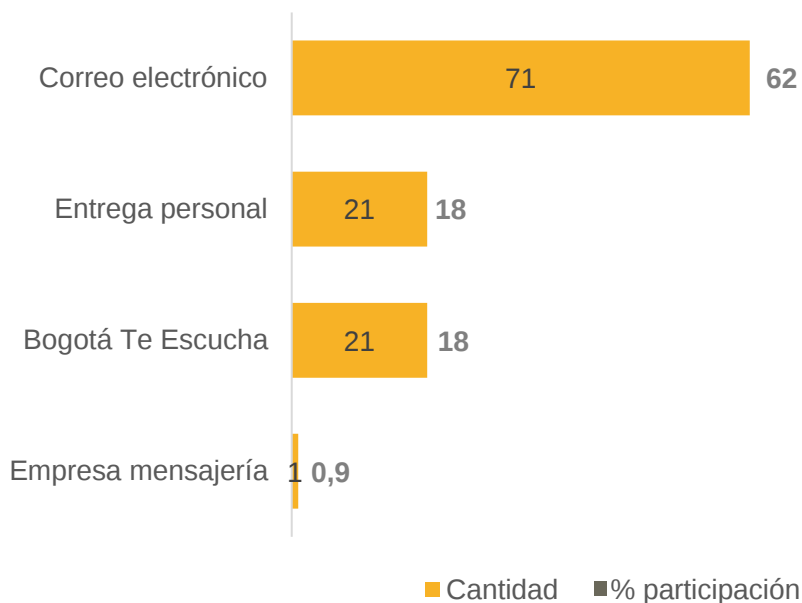
Así mismo, es importante indicar que durante el mes de febrero se presentaron inconvenientes con la conexión directa entre el sistema de gestión documental de la Entidad y el Sistema Bogotá te escucha, por lo cual se informó al área de sistemas de FONCEP y a la Alcaldía Mayor para su respectiva validación.

Por otra parte, es importante indicar que:

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

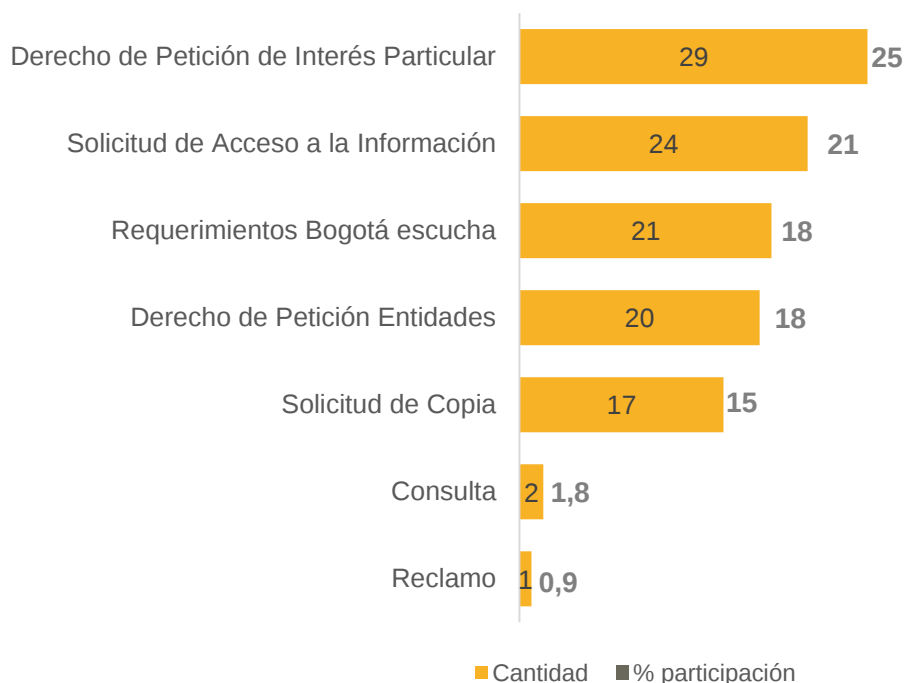
2. Canales de interacción

El 62% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron a través del correo electrónico, seguido por el 18% 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 25%, solicitudes de acceso a la información 21% 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

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 dos peticiones 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 Bonos y Cuotas Partes	29	25
Gerencia de Pensiones	26	23
Administrativa	17	8,8
Nómina	10	7,9
Oficina Asesora de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	9	5,3
Talento Humano	6	4,4
Oficina Asesora Jurídica	5	3,5
Jurisdicción Coactiva	4	2,6
Tesorería	3	1,8
Cesantías	2	0,9
Financiera	1	0,9
Oficina Asesora de Planeación	1	0,9
Oficina de Informática y Sistemas	1	0,9
Total	114	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	DP Interés Particular	DP Entidades	Reclamo	BTE	Solicitud acceso a la información	Solicitud copia	Tiempo promedio respuesta por área
Administrativa	0	0	0	0	0	0	1	1
Cesantías	0	0	0	0	2	3	0	3
Financiera	0	0	5	0	0	0	0	5
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	0	2	8	0	5	4	0	4
Gerencia de Pensiones	0	7	6	0	9	6	0	7
Jurisdicción Coactiva	0	5	0	0	8		0	8
Nómina	0	4	0	0	2	4	0	3
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	3	1	0	0	0	0	1
Oficina Asesora de Planeación	0	0	0	0	2	0	0	2
Oficina Asesora Jurídica	0	0	5	0	8	0	0	6
Oficina de Informática y Sistemas	9	0	0	0	0	0	0	9
Talento Humano	2	6	0	0	2	2	0	3
Tesorería	0	0	8	10	0	8	0	9
Tiempo promedio respuesta por tipo de petición	6	5	5	10	5	5	1	4

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 81% corresponde a personas naturales, las restantes a personas jurídicas.

Tipo de Requirente	Cantidad	% participación
Natural	92	81
Jurídica	22	19
Total general	114	100

10. Calidad del requirente

El 100% de los solicitantes se identificaron en el momento de instaurar su petición.

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 31% 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 18%, trámites funcionarios con el 8,8% de participación, seguido por pensión sanción con un 7,9% 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	35	31
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	21	18
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	10	8,8
Pensión sanción	9	7,9
Pensión de sobrevivientes	9	7,9
Reposición de mesadas	6	5,3
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	4	3,5
Tramites Contratistas	3	2,6
Actualización cuenta bancaria	3	2,6
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	3	2,6

Trámite	Cantidad	% participación
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	2	1,8
Levantamiento de hipoteca	2	1,8
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	2	1,8
Solicitud Mesadas Causadas y No Cobradas	1	0,9
Actualización de EPS	1	0,9
Certificado de pensión - no pensión	1	0,9
Autorización de descuentos de la mesada pensional	1	0,9
Auxilio funerario	1	0,9
Total	114	100

12. Conclusiones y recomendaciones

- Durante el mes de febrero algunas de las peticiones ciudadanas recibidas no quedaron registradas, 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 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.)
- 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.