

# Informe **PQRSD** *marzo 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 132 peticiones registradas directamente en el gestor documental SIGEF.

En Bogotá te escucha se registraron 125 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.

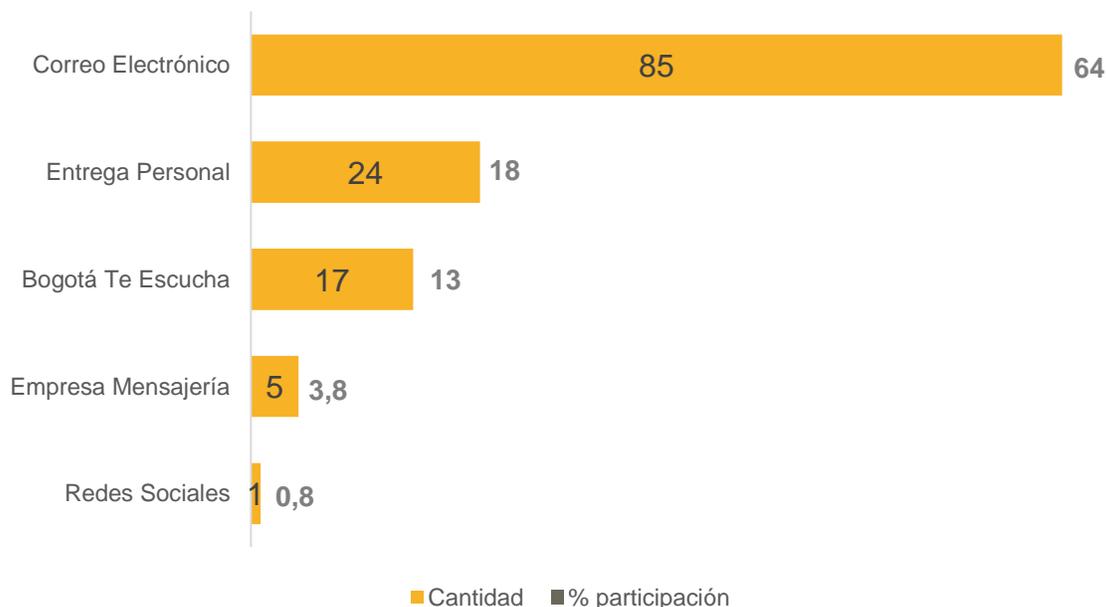
Así mismo, es importante indicar que durante el mes de marzo se presentaron inconvenientes con la conexión directa entre el sistema de gestión documental de la Entidad y el Sistema Bogotá te escucha, por lo cual se informó al área de sistemas de FONCEP y a la Alcaldía Mayor para su respectiva validación.

Por otra parte, es importante indicar que:

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

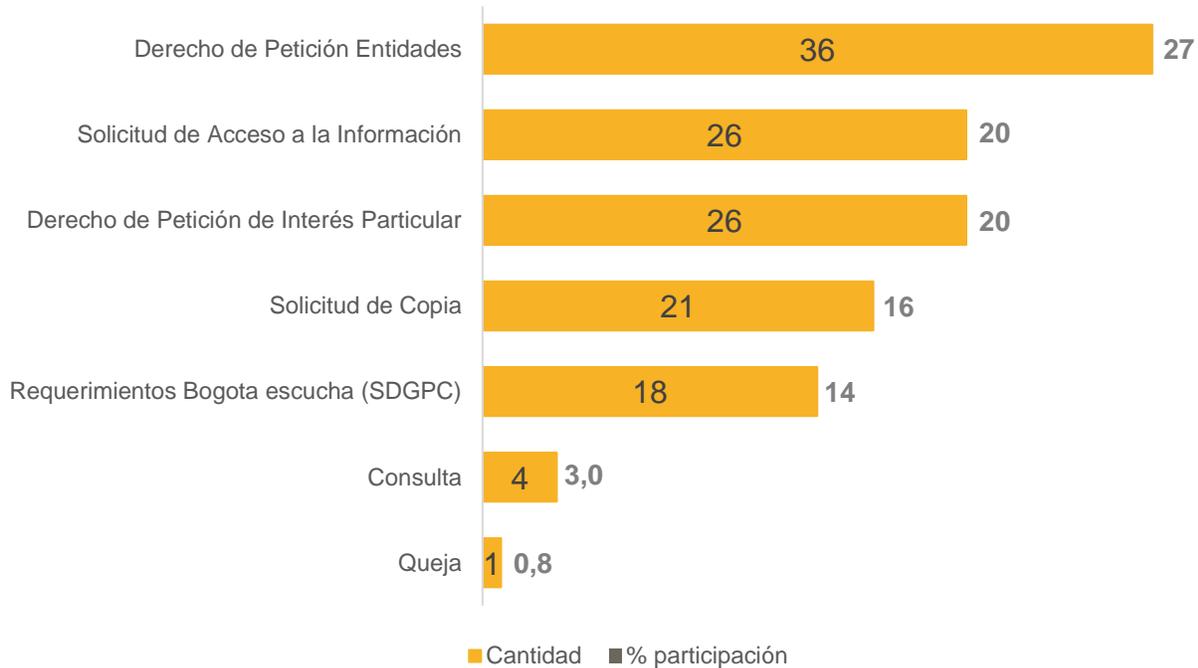
## 2. Canales de interacción

El 64% 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, la empresa de mensajería y redes sociales.



### 3. Tipologías o modalidades

Los derechos de petición de entidades tuvieron una participación del 27%, solicitudes de acceso a la información y derechos de petición de interés particular 20% 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 tres 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	27	20
Gerencia de Pensiones	26	20
Administrativa	24	18
Oficina Asesora Jurídica	12	9,1
Talento Humano	12	9,1
Oficina Asesora de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	10	7,6
Nómina	9	6,8
Jurisdicción Coactiva	4	3,0
Tesorería	2	1,5
Dirección General	2	1,5
Subdirección Financiera y Administrativa	2	1,5
Oficina de Informática y Sistemas	1	0,8
Cesantías	1	0,8
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100</b>

## 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 PQRSD.

Área	Consulta	D.P Interés particular	D.P entidades	Queja	Bogotá te escucha	Sol. Acceso a la información	Solicitud de Copia	Tiempo promedio respuesta área
Administrativa	0	0	4	0	3	0	1	1
Cesantías	0	0	0	0	1	0	0	1
Dirección	0	0	0	6	0	0	0	3
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	0	3	6	0	7	5	4	4
Gerencia de Pensiones	6	9	6	0	6	6	0	7
Jurisdicción Coactiva	0	13	0	0	1	7	0	7
Nómina	0	3	0	0	7	9	0	5
Oficina Asesora de Comunicaciones	25	1	1	0	25	2	0	6
Oficina Asesora Jurídica	0	0	6	0	9	7	0	6
Oficina de Informática y Sistemas	6	0	0	0	0	0	0	6
Subdirección Financiera y Administrativa	0	0	5	0	0	0	0	5
Talento Humano	0	0	3	0	4	6	0	4
Tesorería	0	6	0	0	0	0	0	6
<b>Tiempo promedio respuesta petición</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

## 9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 70% corresponde a personas naturales, las restantes a personas jurídicas y anónimas.

Tipo de Requirente	Cantidad	% participación
Natural	92	70
Jurídica	39	30
Anónima	1	0,8
<b>Total general</b>	<b>132</b>	<b>100</b>

## 10. Calidad del requirente

Para este periodo el 99% de los solicitantes se identificaron en el momento de instaurar su petición, solo uno radicó una solicitud 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 24% de los requerimientos se relacionan con reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido por trámites funcionarios con una participación del 23%, pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes con el 14% de participación, seguido por pensión sobrevivientes con un 10% 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	32	24
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	31	23
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	18	14
Pensión de sobrevivientes	13	10
Pensión sanción	9	6,8
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	6	4,5
Auxilio funerario	5	3,8
Certificado de pensión - no pensión	3	2,3

Trámite	Cantidad	% participación
Levantamiento de hipoteca	3	2,3
Reposición de mesadas	2	1,5
Autorización de descuentos de la mesada pensional	2	1,5
Certificación de deuda	1	0,8
Pago único a herederos	1	0,8
actualización de EPS	1	0,8
Certificación de estudios	1	0,8
Tramites contratación y/o contratistas	1	0,8
Acrecimiento de mesada pensional	1	0,8
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	1	0,8
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	1	0,8
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100</b>

## 12. Conclusiones y recomendaciones

- Durante el mes de marzo 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 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.