

Informe **PQRSD** *julio 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 144 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.

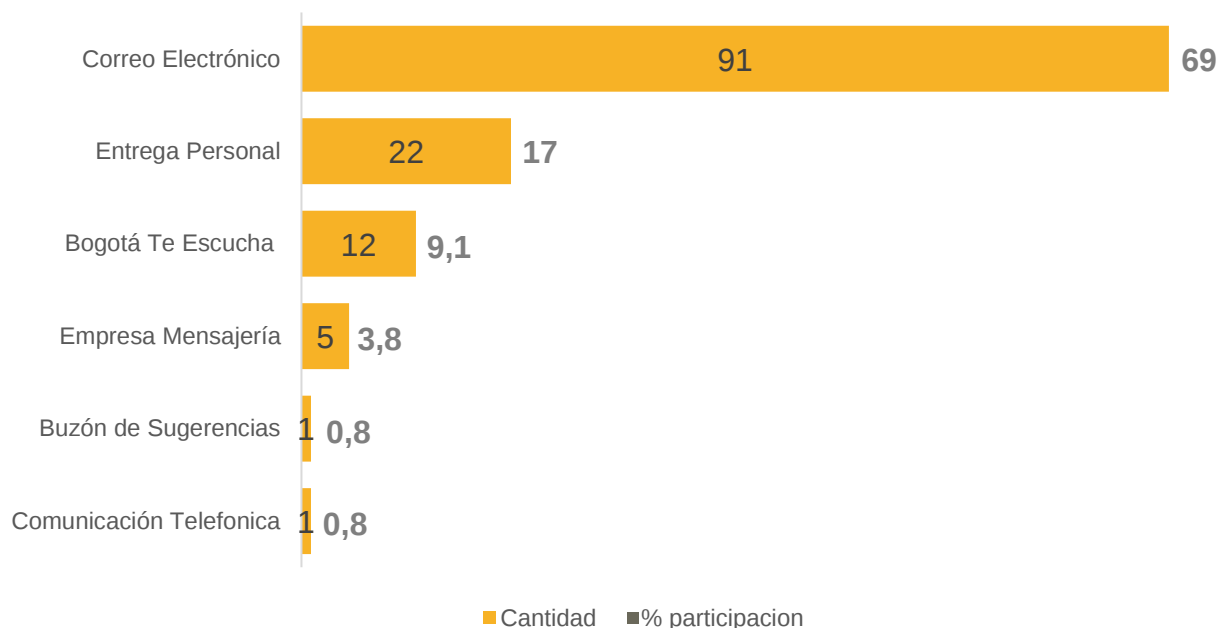
Así mismo, es importante indicar que durante el mes de julio se presentaron inconvenientes con la conexión directa entre el sistema de gestión documental de la Entidad y el Sistema Bogotá te escucha, por lo cual se informó al área de sistemas de FONCEP y a la Alcaldía Mayor para su respectiva validación.

Por otra parte, es importante indicar que:

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

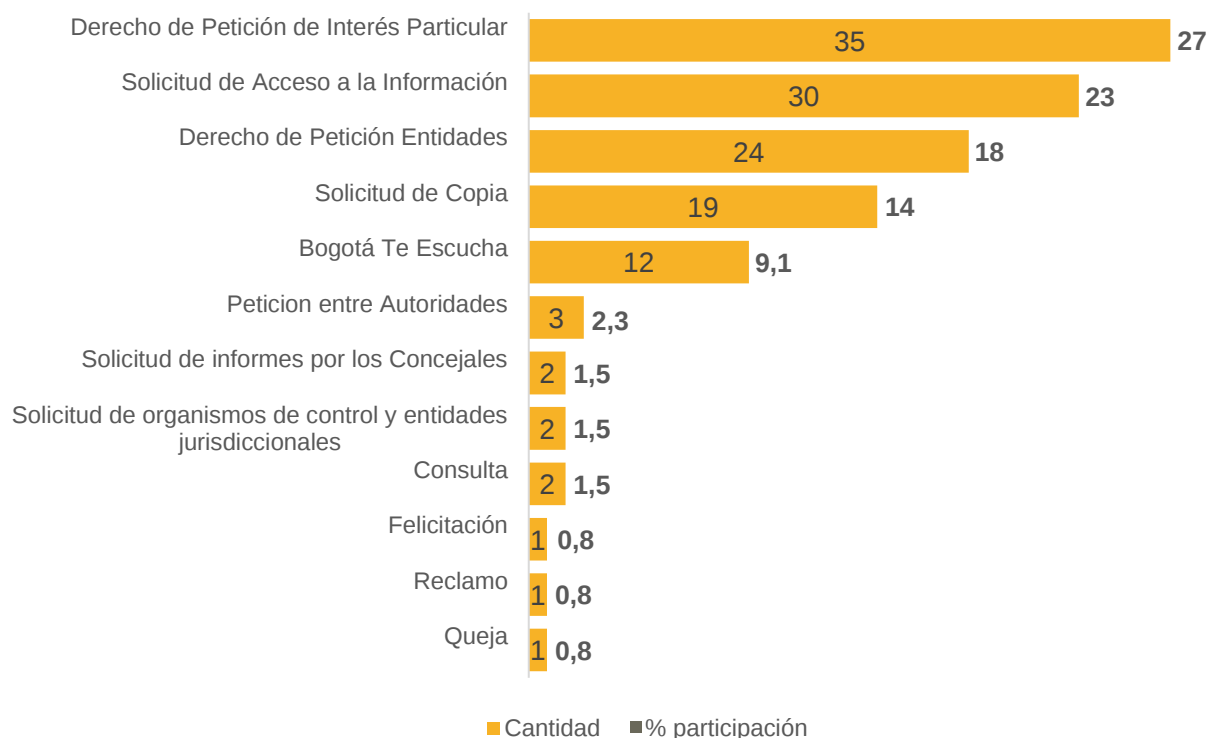
2. Canales de interacción

El 69% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron por medio del correo electrónico, seguido por el 17% 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

Las solicitudes de derecho de petición de interés particular tuvieron una participación del 27%, solicitud de acceso a la información 23% y solicitud de copia con el derecho de petición entidades 18% 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 radico una, trasladada 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	41	31
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	27	20
Administrativa	24	18
Comunicaciones	21	16
Oficina Asesora Jurídica	9	6,8
Nómina	6	4,5
Tesorería	2	1,5
Talento Humano	2	1,5
Total	132	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 articular	D.P Entidades	Queja	Reclamo	Bogotá Te Escucha	Sol. Acceso a la información	Solicitud de Copia	Días promedio de respuesta por área
Administrativa	0	0	2	0	0	1	0	1	1
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	0	3	3	0	0	2	3	0	3
Gerencia de Pensiones	1	4	3	0	0	4	4	0	4
Nómina	0	9	3	0	2	0	5	6	5
Comunicaciones	0	2	1	0	0	2	1	1	2
Oficina Asesora Jurídica	10	5	0	3	0	0	7	0	6
Talento Humano	0	3	0	0	0	0	4	0	4
Tesorería	0	7	0	0	0	0	0	0	7
Días promedio de respuesta tipo de petición	6	4	2	3	2	2	4	1	3

9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 75% corresponde a personas naturales y un 25% a las personas jurídicas.

Tipo de Requirente	Cantidad	% participación
Natural	99	75
Jurídica	33	25
Total	132	100

10. Calidad del requirente

Para este periodo 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 24% 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 el 20%, pensión de sobrevivientes 11% de participación y reconocimiento y pago de cuota parte pensional 9,1% 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
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	26	20
Pensión de sobrevivientes	15	11

Trámite	Cantidad	% participación
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	12	9,1
Pensión sanción	10	7,6
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	7	5,3
Trámites funcionarios	6	4,5
Levantamiento de hipoteca	5	3,8
Autorización de descuentos de la mesada pensional	4	3,0
Auxilio funerario	4	3,0
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	3	2,3
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	3	2,3
Acrecimiento de mesada pensional	1	0,8
Actualización cuenta bancaria	1	0,8
Pago único a herederos	1	0,8
Reposición de mesadas	1	0,8
Solicitud mesadas causadas y no cobradas	1	0,8
Total	132	100

12. Conclusiones y recomendaciones

- » Durante el mes de julio 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.