

# Informe **PQRSD** *agosto 2021*



Foto de fauxels - Pexels



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES



## 1. Total de Peticiones recibidas

Para este periodo se recibieron un total de 156 peticiones registradas directamente en el gestor documental SIGEF.

En Bogotá te escucha se registraron 150 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.

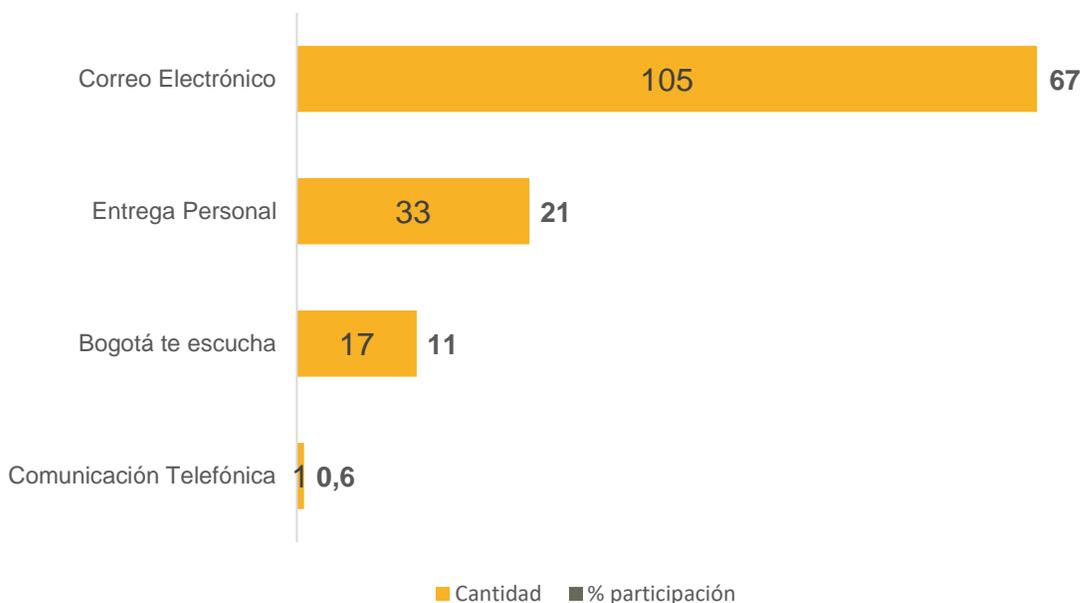
Así mismo, es importante indicar que durante el mes de junio se presentaron inconvenientes con la conexión directa entre el sistema de gestión documental de la Entidad y el Sistema Bogotá te escucha, por lo cual se informó al área de sistemas de FONCEP y a la Alcaldía Mayor para su respectiva validación.

Por otra parte, es importante indicar que:

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

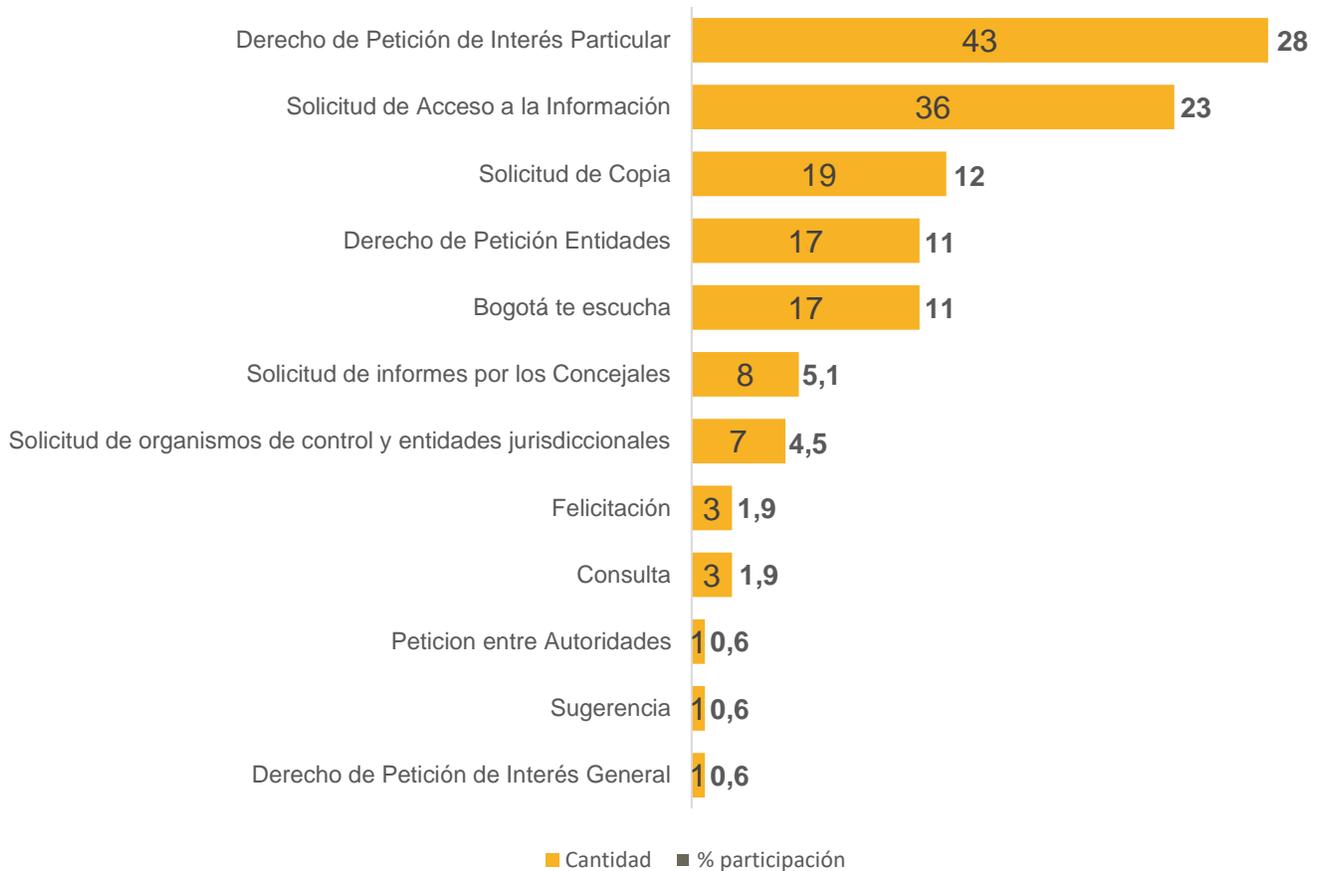
## 2. Canales de interacción

El 67% de las peticiones tramitadas a través del gestor documental de la Entidad se recibieron por medio del correo electrónico, seguido por el 21% 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 28%, solicitud de acceso a la información 23% y solicitud de copia con el 12% 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, 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	35	22
Gerencia de Pensiones	28	18
Administrativa	27	17
Oficina Asesora Jurídica	19	12
Nómina	19	12
Oficina Asesora de Comunicaciones	13	8,3
Talento Humano	7	4,5
Tesorería	4	2,6
Contabilidad	2	1,3
Oficina de Informática y Sistemas	1	0,6
Jurisdicción Coactiva	1	0,6
<b>Total</b>	<b>156</b>	<b>100</b>

## 8. Tiempo promedio de respuesta

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

### 8.1 Por tipología (peticiones ciudadanas)

Área	Consulta	D.P Interés particular	D.P entidades	Bogotá te escucha	Sol. Acceso a la información	Solicitud de Copia	Sugerencia	Días promedio de respuesta por área
Administrativa	0	0	1	4	0	1	0	1
Contabilidad	0	0	7	0	9	0	0	8
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	0	3	5	4	2	0	0	3
Gerencia de Pensiones	0	2	0	4	2	0	0	2
Jurisdicción Coactiva	0	0	8	0	0	0	0	8
Nomina	0	3	0	1	1	0	0	2
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	2	0	4	1	0	5	1
Oficina Asesora Jurídica	6	0	12	12	18	0	0	7
Oficina de Informática y Sistemas	14	0	0	0	0	0	0	14
Talento Humano	0	7	0	9	3	0	0	7
Tesorería	0	4	0	0	11	0	0	7
<b>Días promedio de respuesta por tipo de petición</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>3</b>

## 8.2 Por tipología (entre autoridades)

Área	Petición entre Autoridades	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Días promedio de respuesta por área
Administrativa	0	3	0	1
Contabilidad	0	0	0	8
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	0	0	0	3
Gerencia de Pensiones	0	0	0	2
Jurisdicción Coactiva	0	0	0	8
Nomina	0	0	0	2
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	1
Oficina Asesora Jurídica	3	4	8	7
Oficina de Informática y Sistemas	0	0	0	14
Talento Humano	0	6	0	7
Tesorería	0	0	1	7
<b>Días promedio de respuesta tipo de petición</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>3</b>

## 9. Participación por tipo de requirente

Para este periodo, del total de peticiones registradas, un 81% corresponde a personas naturales y un 19% a las personas jurídicas.

Tipo de requirente	Cantidad	% participación
Natural	121	78
Jurídica	35	22
<b>Total</b>	<b>156</b>	<b>100</b>

## 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 26% de los requerimientos se relacionan con Reconocimiento de bono y cuota parte de bono, seguido por Trámite funcionarios con un 15%, Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes con un 11% de participación, seguido por Pensión de sobrevivientes con un 8.3% 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	40	26
Trámites funcionarios	23	15

Trámite	Cantidad	% participación
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	17	11
Pensión de sobrevivientes	13	8,3
Pensión sanción	10	6,4
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	9	5,8
Autorización de descuentos de la mesada pensional	7	4,5
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	7	4,5
Levantamiento de hipoteca	5	3,2
Pago único a herederos	5	3,2
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	4	2,6
Solicitud mesadas causadas y no cobradas	4	2,6
Trámites contratistas	2	1,3
Reposición de mesadas	2	1,3
Auxilio funerario	2	1,3
Pensión de invalidez	2	1,3
Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008	1	0,6
Actualización de EPS	1	0,6
Desprendible de nómina	1	0,6
Acrecimiento de mesada pensional	1	0,6
<b>Total</b>	<b>156</b>	<b>100</b>

## 12. Conclusiones y recomendaciones

- » Durante el mes de agosto 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.