

Estrategia de racionalización de trámites 2019 (Enero 2019 – Julio 2019)

La estrategia de racionalización se realizará para los siguientes trámites inscritos:

- Auxilio funerario
- Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes
- Indemnización sustitutiva de la pensión de sobrevivientes
- Indemnización sustitutiva de pensión vejez
- Reconocimiento pensión de sobrevivientes
- Reconocimiento de sustitución provisional de pensionados a beneficiarios
- Pago único a herederos
- Pensión invalidez
- Reconocimiento pensión sanción

Se cuentan con las siguientes situaciones:

Situación actual:

Actualmente para consultar el estado de avance del trámite de reconocimiento de una prestación pensional, el ciudadano debe acercarse a los puntos de atención del FONCEP, llamar al Call center o enviar un correo electrónico, lo cual no le da acceso a una respuesta inmediata sobre su trámite.

Mejora por Implementar:

Se desarrollará un link de consulta en la página web de la Entidad, por medio del cual el ciudadano podrá consultar en tiempo real el estado de su trámite y el porcentaje de avance. Se establecerá el paso a paso del proceso y se fijaran escalas porcentuales de avance. Los estados que arroje el sistema tendrán una descripción en un lenguaje amigable para el usuario. Se aclara que este reporte no muestra el resultado de la decisión tomada en el trámite por parte de FONCEP, sino la gestión del caso.

Beneficio al ciudadano o entidad:

Al ciudadano:

- Oportunidad y accesibilidad a la información por medio de la página web.
- Ahorro en tiempo.

Nota: Esta estrategia es preliminar, será publicada junto con el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano la estrategia registrada en la SUIT – Sistema Único de Información de Trámites.